

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS**

XVII PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL



**GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN
LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DE “SERVICIOS
PRONEFROS S.A.C.” EN LA CIUDAD DE LIMA DEL AÑO
2015.**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

**CUEVA GIL EDWIN FRANZ
VARGAS RAMÍREZ MISAEL JOVIANO
MENDEZ SAAVEDRA JHANET DARIA**

ASESOR : JAVIER PONCE CANALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CONTABLE

LIMA, PERÚ

ENERO, 2017

GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE LA “EMPRESA DE SERVICIOS PRONEFROS S.A.C.” EN LA CIUDAD DE LIMA DEL AÑO 2015

Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales- Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, para optar el Título de Contador Público, en la Universidad Peruana de las Américas.

APROBADO POR:

Dr. MORALES GALLO, JOSE ANTONIO

Presidente

CPC. CASTILLO HERNANDEZ, JULIO CESAR

Secretario

CPC. VINCEZ YACILA EDUARDO

Vocal

FECHA: 20/02/2017

DEDICATORIA

Dedicamos el presente trabajo de investigación a Dios, por darnos la oportunidad de concluir esta meta al iluminarnos y estar a nuestro lado en todo momento.

A nuestros padres, Hermanos por su apoyo, comprensión, que con sus consejos nos han orientado por el sendero de la superación, sin los cuales no hubiera sido posible culminar exitosamente este proyecto.

Gracias a todos, familiares y amigos por su apoyo.

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar a nuestro lado en todo momento. A nuestros padres quienes a lo largo de toda nuestra vida nos han apoyado y motivado en nuestra formación académica, creyeron en nosotros en todo momento y no dudaron de nuestras habilidades. A nuestros profesores a quienes les debemos gran parte de nuestros conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza, finalmente un eterno agradecimiento. A esta prestigiosa Universidad la cual abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como profesionales con sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico.

RESUMEN

Para esta investigación se hizo uso de factores importantes, como la utilización de la metodología de la investigación científica, el empleo de conceptualizaciones, definiciones y otros. Con respecto a la parte metodológica, fundamentalmente se empleó la investigación científica, la misma que sirvió para desarrollar todos los aspectos importantes de la tesis, desde el planteamiento del problema hasta la contrastación de las hipótesis.

Asimismo la recopilación de la información del marco teórico, el aporte brindado por los especialistas relacionados con cada una de las variables, el mismo que clarifica el tema en referencia, así como también amplía el panorama de estudio con el aporte de los mismos; respaldado con el empleo de las citas bibliográficas que dan validez a la investigación. En suma, en lo concerniente al trabajo de campo, se encontró que la técnica e instrumento empleado, facilitó el desarrollo del estudio, finalizando esta parte con la contrastación de las hipótesis.

Por consiguiente, los objetivos planteados en la investigación han sido alcanzados a plenitud, como también los datos encontrados facilitaron el logro de los mismos. Así mismo merece destacar que para el desarrollo de la investigación, el esquema planteado en cada uno de los capítulos, hizo didáctica la presentación del trabajo, como también se alcanzó los objetivos de esta investigación.

ABSTRACT

For this investigation, one uses important factors, as the utilization of the methodology of the scientific investigation, the employment of conceptualizations, definitions and others. With regard to the methodological part, fundamentally there was used the scientific investigation, the same one that served to develop all the important aspects of the thesis, from the approach of the problem up to the contrastación of the hypothesis.

Likewise the summary of the information of the theoretical frame, the contribution offered to the specialists related with each of the variables, the same one that clarifies the topic in reference, as well as also wide the panorama of study with the contribution of the same ones; endorsed with the employment of the bibliographical appointment that give validity to the investigation. In sum, in the relating thing to the fieldwork, one found that the technology and used instrument, it facilitated the development of the study, finishing this part with the contrastación of the hypotheses.

Consequently, the lenses raised in the investigation have been reached to fullness, since also the information found in the investigation facilitated the achievement of the same ones. Likewise, it deserves to emphasize that for the development of the investigation, the scheme raised in each of the chapters, made the presentation of the investigation didactic, since also there were reached the aims of this research.

TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I PROBLEMA DE LA INVESTIGACION.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2 FORMULACIÓN DE PROBLEMA	3
problema general	3
problemas específicos	3
1.3 CASUÍSTICA	4
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.2 BASES TEÓRICAS.....	14
2.2.1 Definiciones de Cuentas por cobrar:.....	14
2.2.1.1 Clasificación de cuentas por cobrar.....	15
2.2.1.2 Objetivo de las cuentas por cobrar	16
2.2.1.3 El crédito.....	16
2.2.1.3.1 Ventajas de crédito.....	17
2.2.1.3.2 Desventajas de crédito	18
2.2.1.3.3 Determinación de los riesgos de crédito.....	18
2.2.1.3.4 Políticas de crédito	19
2.2.1.3.5 Tipos de políticas de crédito.....	22
2.2.1.4 Condiciones de crédito mercantil.....	24
2.2.1.5 Descuento por pronto pago	25
2.2.1.6 Análisis de crédito.....	25
2.2.1.7 Análisis de la información de crédito	26
2.2.1.8 Límites del Crédito Mercantil	28
2.2.1.9 Políticas de cobranza	29
2.2.1.10 Métodos y Procedimientos de Cobranza	30
2.2.1.11 Etapas en el procedimiento de cobranzas	31
2.2.2 Definición de cuentas de Liquidez	32
2.2.2.1 Ratios de liquidez	34
2.2.2.2 Principales ratios de liquidez:	35

2.2.2.2.1 Liquidez general	35
2.2.2.2.2 Prueba ácida	36
2.2.2.2.3 Prueba defensiva	37
2.2.2.2.4 Capital de trabajo	38
2.2.2.2.5 Riesgo de liquidez	39
2.2.2.2.6 Gestión del riesgo de liquidez	43
2.2.2.3 Fondo de maniobra.....	44
2.2.2.4 Riesgo financiero	45
2.2.2.5 Riesgo de mercado.....	47
2.2.2.6 Riesgo de crédito.....	48
2.2.2.7 Riesgo de contingente.....	48
2.2.2.8 Riesgo operativo.....	49
2.2.2.9 Riesgo de spread.	50
CAPÍTULO III ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	53
3.1 RESULTADOS EXPLICATIVOS	53
3.1.1 LIQUIDEZ DE LA EMPRESA “PRONEFROS S.A.C.	53
TABLA: RATIOS DE LIQUIDEZ	53
GRÁFICO: RATIOS DE LIQUIDEZ	54
ANÁLISIS FINANCIERO	55
3.1.2 RATIOS FINANCIEROS.....	59
RATIOS DE LIQUIDEZ.....	59
RATIO DE PRUEBA ACIDA.....	60
RATIO DE PRUEBA DEFENSIVA	61
RATIO DE CAPITAL DE TRABAJO	62
3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	63
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
ELABORACION DE REFERENCIAS	
ANEXOS	

INTRODUCCION

El Sr. Juan Carlos calderón Carpio Félix, hombre de negocios enfocado al área de servicio de salud de Hemodiálisis desde el año 1985, experimentado en dicho sector de la mano de su padre Sr. Rodrigo Calderon Arangurí, creo la compañía Pronefros S.A.C. Comenzo el 02 de julio del 2007, identificándose en actividades de médicos y odontólogos, representado legalmente por el señor Rojas Muñoz José Luis con DNI: 09578625. Dada la necesidad que tenían los asegurados de Essalud al no encontrar centros especializados de Hemodiálisis, se vio la oportunidad de insertarse al rubro de salud adecuándose a la ley n° 27657 ley de Ministerio de Salud en el artículo 1° norma técnica de salud de la unidad productora de servicios de hemodiálisis dictada por Resolución Ministerial con la finalidad de garantizar una adecuada cobertura de prestaciones de salud. La empresa Pronefros S.A.C. realiza mantenimiento a sus maquinarias para estar en óptimas condiciones para poder atender a sus pacientes.

Se ha investigado la “Gestion de las ctas por cobrar y su efecto en la fluides de la empresa Pronefros S.A.C.” Porque se observó que dichas gestiones no aplican correctamente los procedimientos y técnicas, esta investigación está dirigida a mejorar y dar lineamientos a que la empresa esté encaminada a ser más eficiente y competitiva, mejorando además la liquidez de la empresa para evitar la morosidad en la cartera de clientes de la empresa Pronefros S.A.C.

La importancia de esta investigación en la empresa Pronefros S.A.C. radica en demostrar la relación que existe entre la gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa, además la utilidad de ésta investigación sobre la gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez en la empresa es delinear la importancia que tienen la correcta aplicación de las políticas y

Procedimientos en la consecución de los objetivos empresariales.

En el Capítulo I- Se mostrará el problema que existe en la actualidad, y detalla los problemas que está sufriendo la empresa *con* respecto a la gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez, donde debido a la mala gestión de cobranza está dejando de pagar sus obligaciones con el personal y terceros, afectando directamente a la liquidez de la empresa.

En el Capítulo II- Se mostrará algunos antecedentes de investigación de otras tesis de años anteriores y de distintas Universidades que tocaron temas similares, para sustentar grado de Contador Público, también se mostrará bases teóricas con autores que explican las definiciones, clasificaciones de cuentas por cobrar y liquidez.

En el Capítulo III- Daremos alternativas de solución de acuerdo a nuestra problemática planteada, que permita solucionar problemas que vienen dificultando el adecuado seguimiento de las ctas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa PRONEFROS S.A.C. Concluiremos con las conclusiones y recomendaciones relacionadas al tema planteado.

Capítulo I PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del problema.

En la actualidad las empresas emprenden grandes búsquedas de herramientas que permitan mejorar el desarrollo de sus actividades, todo ello en respuesta a los continuos cambios que se producen en el entorno y que las obligan a tomar medidas que permitan mantener el negocio en marcha, satisfaciendo las necesidades de su cartera de clientes y generando altos niveles de rentabilidad.

De esta forma, las ventas al crédito muestran aportes, al mismo tiempo causa riesgos, debemos considerar y aplicar una política capaz de administrar el crédito. La eficacia de las políticas de crédito de una empresa puede ejercer un impacto significativo en su desempeño general, y para que una empresa esté en condiciones de otorgar crédito a sus clientes debe: establecer políticas de crédito y cobranza, y evaluar a cada solicitante de crédito en particular.

Así mismo, la gestión de cuentas por cobrar facilita el seguimiento de las cobranzas. Toda transacción registrada en Cuentas a Cobrar, proviene Facturación de servicios, por ello es importante la gestión de las cuentas por cobrar, porque representa el crédito que la empresa otorga a su cliente a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de las operaciones de un negocio al entregárseles servicios derivados de una venta.

Por ende, la liquidez es parte integral de las proyecciones financieras y presupuestales de cualquier negocio, puesto que, sin el conocimiento cierto de la capacidad de la empresa para generar un determinado flujo de efectivo, es imposible hacer cualquier proyección, o de iniciar cualquier proyecto futuro y en esas condiciones sería arriesgado e irresponsable asumir compromisos sin la certeza de poder cumplirlos.

La problemática que representa la empresa prestadora de salud PRONEFROS S.A.C. Es la mala gestión de cobranza lo que con lleva a la empresa a no tener liquidez necesaria, para poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo, afectando a su fondo de maniobra, esto, debido que la empresa PRONEFROS S.A.C. tiene que tener en cuenta crear un presupuesto anual, incluyendo un capital para desastres o algún fenómeno natural, para no estar recurriendo a préstamos de terceros y de accionistas, estas influyen negativamente en su gestión.

1.2 Formulación de Problema

Problema General

¿En qué medida la gestión de las cuentas por cobrar tiene efecto en la liquidez de la empresa PRONEFROS S.A.C. en la ciudad de Lima del año 2015?

Problemas Específicos

¿De qué manera las políticas de crédito inciden en el riesgo de liquidez de la empresa PRONEFROS S.A.C. en la ciudad de Lima en el año 2015?

¿En qué medida la política de cobranza afecta al fondo de maniobra de la empresa PRONEFROS S.A.C. en la ciudad de Lima en el año 2015?

1.3 Casuística

La empresa PRONEFROS S.A.C. con Ruc 20516386976, inició sus actividades 02 de julio del 2007, identificándose actividades de medicina y odontología, representado legalmente por el señor Rojas Muñoz José Luis con DNI: 09578625. Es una de las empresas peruanas más importante de servicio de Hemodiálisis, contando con un staff médico calificado y actualizado, una infraestructura funcional y modernos equipos, actualmente cuenta con 14 trabajadores, su almacén principal y oficina administrativa se encuentra ubicada en Cal. Rizo Patrón Nro. 196 Urb. Barrio Medico Surquillo - Lima – Lima.

Misión

Es brindar alternativas de solución a las exigencias y necesidades de nuestros Pacientes, a través de nuestra amplia gama de Servicios, con el apoyo de colaboradores calificados y comprometidos con su trabajo.

Visión

Es ser líderes en todo el Perú en el rubro de Hemodiálisis, logrando tener una alta presencia en los distintos sectores de salud, mediante nuestra amplia gama de servicios de alta calidad.

Valores:

Ética: Ser un modelo de conducta inspirando a los demás para sacar lo mejor de sí y cumplir con las normas.

Confianza: Inspirar y mantener la confianza de nuestros pacientes mediante la ejecución de las mejores prácticas hospitalarias.

Veracidad: Proveer información transparente, clara y oportuna en todo momento y lugar.

Seguridad: Velar por la integridad del paciente y de los compañeros de trabajo.

Respeto: Escuchar y estar dispuesto a aprender de las experiencias, opiniones y habilidades de los demás.

Excelencia: Comprometerse a brindar servicios de calidad excepcional promoviendo la investigación y generación de ideas y soluciones innovadoras.

La empresa PRONEFROS S.A.C., Es una empresa dedicada al servicio de Hemodiálisis, todo lo concerniente al lavado de riñón, esta empresa cuenta con 4 turnos, los cuales los 2 primeros turnos son de 4 horas, de 7:00 am a 11:00 am y de 12:00 pm a 4:00 pm, el tercer y cuarto turno son de 3 horas , teniendo 21 pacientes por turno y un total de 84 pacientes en los cuatro turnos; actualmente la empresa cuenta con un solo cliente base, es el Seguro Social de Salud, lo cual lo convierte en el único ingreso de la cual depende la organización; para buscar nuevos clientes se tendria que implementar mas equipos de Hemodiálisis, por lo que se necesitaría un local mas amplio para poder brindar un cómodo y buen servicio, la empresa en estos momentos no cuenta con la liquidez necesaria para realizar dicha inversión. Por lo mismo, no se arriesga a buscar nuevos clientes.

Las políticas establecidas con relación a las cuentas por cobrar en la empresa PRONEFROS S.A.C., es de 30 días, según contrato establecido con la entidad (Seguro Social de Salud Essalud), el cual no está cumpliendo el procedimiento establecido según acuerdo, Como consecuencia de lo anteriormente descrito, la empresa no cuenta con liquidez, puesto que no existe una persona que se dedique a tiempo completo al seguimiento y control, de las obligaciones relacionadas con las actividades de cobranza.

Según los procedimientos de dichas políticas, las facturas se tienen que ser entregadas como máximo el 05 de cada mes, el cual no siempre se están cumpliendo de forma continua, lo cual origina retrasos en los pagos y origina una falta de liquidez en la empresa.

Los problemas de Liquidez surgen por la misma naturaleza contractual que existe con EsSalud por ser el único cliente que mantiene la empresa la cual está supeditada y existe el riesgo de impago, además de la falta de compromiso por parte de Essalud de cumplir con sus obligaciones de pago y al ser el único cliente de la empresa, ésta depende de dichos cobros par el pago oportuno de sus obligaciones corrientes, que al no obtener dicho efectivo se ve en la necesidad de endeudarse interna y externamente generando un sobreendeudamiento.

Capítulo II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Se ha podido localizar las siguientes investigaciones realizadas que tienen una relación directa con la nuestra:

Aguilar Pinedo Víctor Humberto -Lima (2013), Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - 2012, Obtener el título Profesional de Contador Público, Universidad De San Martín de Porres, en sus conclusiones y recomendaciones nos manifiesta lo siguiente:

Benito Elsa Violeta –Lima (2010, Las conclusiones son que la Empresa Corporación Petrolera S.A.C., carece de una política de crédito eficiente, debido en que la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. Esto conlleva a que muchas veces contrate a empresas, para que realicen esta labor, lo cual genera más gastos y esto afecta a la liquidez de la empresa Hidalgo. Las recomendaciones son que la Empresa Corporación Petrolera S.A.C., debe considerar una política de crédito y hacer un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento de los clientes potenciales en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. De esta manera la empresa logrará contratar empresas que le generen más rentabilidad.

Asmat Muñoz Patricia Eugenia -Trujillo (2015), Las garantías de cuentas por cobrar por ventas futuras como generadora de liquidez de Supermercados peruanos S.A. - 2012, Obtener el título Profesional de Contador Público, Universidad Nacional de Trujillo, en sus conclusiones y recomendaciones no manifiesta lo siguiente:

Las conclusiones de la Empresa Supermercados Peruanos S.A. son que las garantías originadas por los flujos futuros generados por cuentas por cobrar con tarjeta de crédito y débito elegidos del programa de titulización respaldan la captación de efectivo. Así mismo, esto ha permitido reperfilar la deuda financiera y financiar la etapa inicial del proceso de expansión.

Las recomendaciones de la Empresa Supermercados peruanos es contar con una línea de crédito para capital de trabajo, por cuanto los fondos del proceso de titulización garantizados por los flujos futuros de cuentas por cobrar con tarjetas elegidas de acuerdo al mecanismo de aceleración permite un manejo financiero apropiado.

Campos Mora Yesica Elizabeth - Trujillo (2012), Aplicación de un diseño de política de crédito para mejorar la gestión de cobranza en la empresa Eurotubo S.A.C. de la ciudad de Trujillo, Obtener el título Profesional de Contador Público, Universidad Nacional de Trujillo, en sus conclusiones y recomendaciones manifiesta lo siguiente:

Las conclusiones de la Empresa Eurotubo S.A.C. es que se ha determinado que no cuenta con una política de crédito y cobranza formal y que en las actividades designadas, tanto para el otorgamiento de crédito, como para la recuperación de las cuentas atrasadas que son desarrolladas empíricamente,

también se ha concluido que no existe una responsabilidad para hacerse cargo de las gestiones de cobranza y crédito de la empresa.

Las recomendaciones de la Empresa Eurotubo S.A.C. son implementar una evaluación permanente de la cartera crediticia, así como asignar con claridad las responsabilidades en la conducción de las políticas y procedimientos tanto en la admisión de clientes a crédito como para su seguimiento y cobranza.

Maicelo Díaz Diego Alberto, Rodríguez Romero Gilmar Joshimar – Huacho (2013), Gestión de las cuentas por cobrar y su efecto en la rentabilidad de las empresas de distribución en la ciudad de Huacho, Obtener el título Profesional de Contador Público, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, en sus conclusiones y recomendaciones, manifiesta lo siguiente:

Las conclusiones de las Empresas de distribución en Huacho, son que no utilizan correctamente las condiciones de crédito relacionadas a la gestión de las cuentas por cobrar teniendo por efecto generar un mayor riesgo por cuentas incobrables.

Las recomendaciones de las empresas de distribución en Huacho son necesarias realizar adecuadamente la gestión de cuentas por cobrar, estableciendo programación financiera de los gastos de cobranza, planificar y supervisar los recursos presupuestarios en función a las necesidades del área de cobranza, estas medidas nos permitirán un mejor efecto en la rentabilidad.

Hidalgo Benito Elsa Violeta - Lima (2010), Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de Pre-prensa digital en Lima - Cercado, Obtener el título Profesional de Contador Público, Universidad De San Martín de Porres, en sus conclusiones y recomendaciones

manifiesta lo siguiente:

En las conclusiones de la empresa de Servicios en Lima - Cercado se ha determinado la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, en el marco de las normas de control interno, el informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; con lo cual se va a obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas y evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas.

Las recomendaciones de la empresa de Servicios en Lima – Cercado es realizar la aplicación de estrategias adecuadas para el área de créditos y cobranzas y esto permitirá mejorar la posición financiera de la empresa, asimismo, la implementación de un sistema de control interno en el área de créditos y cobranzas de las empresas de servicios de pre-prensa digital, en el marco de mixtura de las normas de control interno, los preceptos contenidos en el informe internacional COSO y los nuevos paradigmas de la gestión y control institucional: ética, prudencia y transparencia de la gestión, monitoreando sistemáticamente para determinar si éste está operando en la forma esperada o si es necesario hacer modificaciones.

Carbajal Mori Marita Aney, Rosario León Magda Vanessa - Trujillo (2014), Control interno de efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la Constructora A & J Ingenieros S.A.C., Obtener el título Profesional de Contador Público, Universidad Privada Antenor Orrego, en sus conclusiones y

recomendaciones manifiesta lo siguiente:

Las conclusiones de la compañía Cons. A & J Ing.s S.A.C. tiene por diagnóstico una falta de control interno del movimiento del efectivo, siendo esta la causa para la gestión financiera no contando con información confiable y oportuna en el momento de la toma de decisiones.

Las recomendaciones de la Empresa Constructora A & J Ingenieros S.A.C. es implementar el control interno diseñado para ser aplicado específicamente en la empresa en estudio y similares, para incrementar la eficiencia en el manejo del efectivo.

Castro Távara Paul – Trujillo (2013), El sistema de detracciones del IGV y su impacto en la liquidez de la empresa de Transportes de Carga Pesada Factoría Comercial y Transportes S.A.C. de Trujillo, Obtener el título Profesional de Contador Público, Universidad Privada Antenor Orrego, en sus conclusiones y recomendaciones manifiesta lo siguiente:

Las conclusiones de la Empresa de Transportes de Carga Pesada Factoría Comercial y Transportes S.A.C. indican que el Sistema de pago de detracciones influye de manera negativa en la situación económica y financiera, disminuyendo la liquidez para que pueda reinvertir el capital de trabajo, originando un efecto negativo en el costo de oportunidad.

Las recomendaciones de la Empresa de Transportes de Carga Pesada Factoría Comercial y Transportes S.A.C. crear una modalidad de trabajo de control interno que ayude a la compañía el costo de dinero y permite evaluar las diversas políticas de liquidez como cash Flow.

Perez Pinedo Hugo Nicanor – Tarapoto (2015), Evaluacion del proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa Juan Pablo Mori E.I.R.L. durante el año 2013, Obtener el título Profesional de Contador Público, Universidad Nacional de San Martin Tarapoto Orrego, en sus conclusiones y recomendaciones manifiesta lo siguiente:

Las conclusiones de la Empresa Juan Pablo Mori E.I.R.L. no desarrolla un adecuado proceso de crédito, incumpliendo las actividades de crédito según los reportes realizados, no llegando a verificar el historial de créditos por no tener la base de datos actualizada, debido a que no se toma en cuenta las actividades a desarrollar y las funciones de cada colaborador ya que estas no están establecidas.

Las recomendaciones de la Empresa Juan Pablo Mori E.I.R.L. Implementar un manual de funciones por cada uno de los colaboradores existentes del area de crédito, permitiendo que la empresa tenga un menor volúmen de pérdida en cuanto a utilidades por la irrecuperabilidad de los créditos.

Uceda Davalos Lorena – Trujillo (2014), Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013, Obtener el título Profesional de Contador Público, Universidad Privada Antenor Orrego, en sus conclusiones y recomendaciones manifiesta lo siguiente:

Las conclusiones de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. se determinó que las política de ventas al crédito sí influye en la morosidad de los clientes.

Las recomendaciones de la Empresa Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. evaluar el manejo de políticas de ventas al crédito exigiendo a todos los clientes, los requisitos establecidos en las mismas.

Tantarico Vilchez Fernando – Chimbote (2015), Las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Comercial J.U. S.A.C. Chimbote, 2014, Obtener el título Profesional de Contador Público, Universidad San Pedro, en sus conclusiones y recomendaciones manifiesta lo siguiente:

Las conclusiones de la Empresa Comercial J.U. S.A.C se determinó que no se aplican las políticas crediticias eficientes que aseguren los resultados de cobro, generando el otorgamiento de créditos a los clientes de crédito mas no se realiza un estudio sobre el cumplimiento de sus pagos.

Las recomendaciones de la Empresa Comercial J.U. S.A.C deben ser asesoradas por un profesional competente para implementar políticas, normas, y procedimientos adecuados para el manejo del control de las cuentas por cobrar.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Definiciones de Cuentas por cobrar:

Carlos Meza Vargas, (2011) las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos que dá la empresa, son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito (p.63).

José Antonio y Arturo Morales Castro, (2014) las cuentas por cobrar son créditos principalmente producidos por la venta de mercancías o servicios proporcionados a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o bien el contrato de compra-venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador (p. 182).

Herrero Conesa David, (2013), las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por venta de bienes, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, que sea el objeto social de la empresa. Especifica que aquellas cuentas que están representadas en moneda extranjera, deberán valuarse al tipo de cambio bancario que esté en vigor a la fecha de los estados financieros (p. 119).

2.2.1.1 Clasificación de cuentas por cobrar.

NIIF Boletín C-3, (2009) las cuentas por cobrar se clasifican en generalmente en tres grupos:

Cuentas por cobrar comerciales: Agrupan todas aquellas cuentas que representan derechos sobre terceras personas, únicamente por la venta de mercancías al crédito y/o anticipos a cuenta de futuras compras, por ejemplo, Cuentas por cobrar; documentos por cobrar; letras por cobrar; letras renovadas por cobrar; Anticipo a proveedores; etc.

Otras cuentas por cobrar: Agrupan aquellas cuentas que representen derechos sobre terceros, por cualquier concepto, por ejemplo: Cuentas del personal; alquileres por cobrar, comisiones, intereses por cobrar; etc. Pero, exceptuando las ventas.

Cuentas incobrables: Agrupan todas aquellas cuentas que representen derechos perdidos sobre terceras personas. Es decir, crédito irrecuperable, por ejemplo: Cuentas incobrables; letras incobrables; documentos incobrables; etc. (p. 34)

Pavel Jesús Faxas del Toro, (2011) las cuentas por cobrar se clasifican de acuerdo a su exigencia inmediata:

A Corto Plazo: Aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año.

A Largo Plazo: Su disponibilidad es a más de un año. Las cuentas por cobrar a corto plazo, deben presentarse en el Balance General como activo circulante y las cuentas por cobrar a largo plazo deben presentarse fuera del activo circulante. (p. 13).

2.2.1.2 Objetivo de las cuentas por cobrar

Pavel Jesús Faxas del Toro, (2011) su objetivo principal es registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes o de terceros. Consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes. Fundamentalmente, se utilizan como un atractivo de mercadeo para promover las ventas; y su gestión debe contribuir a elevar las utilidades y el rendimiento de la inversión. Para ello, es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las utilidades que se espera podrían generar; y si, el rendimiento de la inversión en cuentas por cobrar adicionales es inferior al costo de los recursos que se obtienen para financiarlas, se debe rechazar la inversión adicional de esas cuentas. (p.13)

Emilio Villaseñor Fuente, (2009) el principal objetivo para la cobranza será alcanzar el cumplimiento o puntualidad de sus obligaciones adquiridas, y así poder conseguir la estabilidad económica que toda empresa aspira (p. 146).

2.2.1.3 El crédito

Emilio Villaseñor Fuente, (2009) define como “la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancías o servicios, sobre la base de la confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado” (p. 22).

Richard P. Ettihger, (2009) define como “el crédito puede también ser definido en términos de sus funciones: como un medio de cambio puede ser llamado dinero futuro. Como tal, provee el elemento tiempo en las transacciones comerciales que hacen posible a un comprador, satisfacer sus necesidades a

pesar de su carencia de dinero para pagar en efectivo. Actualmente en negocios, hay tres usos diferentes de la palabra crédito, puede significar una transacción a crédito; crédito establecido o instrumento de crédito” (p. 27).

2.2.1.3.1 Ventajas de crédito

Colegio de Bachilleres del estado de Sonora, (2007) aumento del volúmen de venta; incremento de la producción de bienes y servicios y como consecuencia; una disminución de los costos unitarios; elevación del consumo, al permitir que determinados sectores socioeconómicos adquieran bienes y servicios que no estarían a su enlace si tuviera que pagarlos al contado; creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y aplicación de las ya existentes; desarrollo tecnológico, favorecido indirectamente al incrementarse los volúmenes de ventas; aplicación y apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compra a importantes sectores de la población. (p. 10)

James C. Van Horne, (2000) entre las ventajas que ofrece el crédito deben señalar las siguientes: incrementa las actividades económicas través de un mayor dinamismo de la producción, el comercio y el financiamiento; impulsa el desarrollo de las empresas a través del aumento que se registra en las ventas, lo que a su vez permite mayor concentración de capitales que pueden ser invertidos en otras compañías o negociación. (p. 452)

2.2.1.3.2 Desventajas de crédito

“Colegio de Bachilleres del estado de Sonora, (2007) “al otorgar muchos créditos, la empresa corre el riesgo de quedarse sin liquidez (efectivo disponible); el inventario de la empresa tiende a quedarse bajo; si se otorga crédito sin analizar al cliente, se pierde el capital de la empresa” (p. 10).

James C. Van Horne, (2000) cabe destacar que todo crédito tiene sus desventajas, entre estas están las siguientes: existe siempre el riesgo de que un cliente resulte moroso o insolvente, lo que produce gastos por cuentas malas o incobrables, si el cliente no se presenta nunca a pagar. (p. 452)

2.2.1.3.3 Determinación de los riesgos de crédito

Colegio de Bachilleres del estado de Sonora, 2007 de acuerdo con la política que adopta cada empresa en relación con los riesgos, se podrá aumentar el volumen de ventas. Si este es el caso, conviene calcular la rentabilidad que produce el incremento de clientes con índice de seguridad más baja. (p. 23)

Richard P. Ettinger (2009) en la mayor parte de negocios, a medida que suben las ventas, el costo de unidad baja y el margen de utilidades se incrementa. Así, las ventas más grandes dan por resultado mayores utilidades. Sin embargo, las grandes ventas frecuentemente dependen de la extensión de mayor crédito. Tratando de aumentar las utilidades mediante el incremento de ventas, será inútil si ese aumento resulta desproporcionado con las pérdidas de crédito. La tarea fundamental del gerente de crédito y su cuerpo consultivo mencionaremos las

consideraciones básicas de riesgo de crédito son:

- a) La política crediticia de la compañía
- b) Las bases del crédito
- c) Capacidad
- d) Capital, etc. (p. 37)

2.2.1.3.4 Políticas de crédito

José Antonio Morales Castro, (2014) las políticas son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección que deben observar todos los empleados de la empresa; al expresarse por escrito deben comunicar qué es lo que se puede hacer y lo que no se debe. En la empresa se establecen políticas para cada función específica: políticas de venta, de compras, de producción, de persona, de crédito, de cobranzas, etcétera.

Las políticas se establecen de acuerdo con el objetivo de la empresa y lo que desea cada departamento, los aspectos que se establecen con las políticas son: Tiempo; plazos; descuento por pronto pago; descuento por volumen; descuentos en determinados artículos; compra mínima; investigación de crédito; intereses moratorios; pago anticipado; pronto pago; crédito comercial; ofertas visita a clientes; crédito inicial; bonificaciones; ampliaciones de crédito, disminuciones; cancelaciones; reconsideraciones; traspasos y cambios de razón social; establecimiento de seguro de crédito para; re investigaciones periódicas. (p. 136)

Colegio de Bachilleres del estado de Sonora, (2007) “son normas de conducta

o de acción dictadas por la dirección y deben ser observadas por todo el personal de la empresa, deben ser por escrito e indicar lo que se puede hacer y lo que no se sabe hacer”.

Las políticas se establecen de acuerdo con el objetivo de la empresa y los departamentos, así como las direcciones que establezcan los miembros del consejo de administración, por eso no se puede garantizar, como ejemplo señalar algunas de ellas:

1. Tiempo: Esta política indica el tiempo máximo concedido a los clientes.
2. Plazos: Es la más importante y una de las primeras políticas que se deben fijar. La determinación de los plazos máximos y minutos se deben analizar cuidadosamente, considerando lo siguiente:
 1. Plazos que den otras empresas.
 2. La inversión que se requiere en las cuentas por cobrar.
3. Los recursos de financiamiento del porcentaje de crédito que podría financiar los proveedores.
4. Descuento por pronto pago: para establecer esta política se debe fijar un porcentaje que resulte atractivo a los clientes como un incentivo de compra, esta política debe ser uniforme y rígida.
5. Descuento por volumen: Esta política se establece para incrementar las ventas.
6. Descuento en determinados artículos: Estos descuentos se realizan para incrementar las ventas de artículos que tienen poca demanda, son de menor

calidad, o son ganchos para que el cliente consuma otros al mismo tiempo.

7. Mínima compra: La facturación, el surtido, el manejo de cuentas, etc. Representan gastos, por lo cual en muchos casos se establece una cantidad mínima de compra a crédito, pensando que en cada operación al crédito que se realice se incluya una utilidad.
8. Investigadores de crédito: Como medida de seguridad, se establecerá la política de que todas las solicitudes de crédito investigarse de acuerdo con procedimiento aprobado por el departamento de crédito.
9. Intereses monetarios: Estos intereses regularmente solo se encargan en cuantas que han pasado al proceso judicial.
10. Crédito inicial: El crédito inicial se refiere al crédito otorgado a nuevas cuentas y en base a los resultados de la investigación y en un porcentaje del capital total declarado por el cliente.
11. Aplicaciones de crédito: Los aumentos se establecen de acuerdo con la forma de pago de los clientes.

Cancelaciones: El crédito podrá cancelarse al cliente cuando después de habérseles disminuido en una o más ocasiones, siguen pagando fuera de los plazos, con cheque sin fondo, pago de facturas en varios pagos no autorizados y a los clientes cuyo adeudo pararon al departamento jurídico. (p.

2.2.1.3.5 Tipos de políticas de crédito

José Antonio Morales Castro, (2014), Políticas restrictivas: Caracterizadas por la concesión de créditos en periodos sumamente cortos, las normas de crédito son estrictas y por ello se usa una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas. Pero a su vez, este tipo de políticas puede ocasionar la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

1. Políticas liberales: En sentido contrario a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser magnas, se otorgan créditos considerando las políticas que usan en las empresas de la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política tiene como consecuencia un aumento de las cuentas por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables, dado que también aumenta el riesgo en los clientes que no pagan los créditos.
2. Políticas racionales: Estas políticas se caracterizan por conceder los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranza; se aplican considerando los cobros a efectuarse y que proporcionen un margen de beneficio razonable. Estas políticas son recomendables para que las empresas las adopten, ya que logran producir un flujo normal de crédito y de cobranza; se implementan con el propósito de que se cumpla el

objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. (p. 166)

Colegio de Bachilleres del estado de Sonora, (2007) el crédito puede ser:

a) En relación con el objetivo

1. De comicidad: Es aplicable cuando no se otorga con fines de financiamiento y solo se da un plazo al cliente para que revise las facturas y elabore el cheque de pago. Los plazos pueden variar entre una semana y 30 días.
2. De financiamiento de los inventarios: Este tipo de crédito permite al deudor hacer compras en mayores cantidades, al efectuar los pagos a plazos o en un tiempo relativamente largo. El plazo varia entre seis meses y tres años.

b) En la relación con la garantía; crédito personal o quirógrafo; crédito prendario; crédito documentado; crédito hipotecario.

c) En relación con las operaciones bancarias: El sistema bancario proporciona financiamiento al comercio y a la industria; mediante la celebración de un contrato de apertura de crédito, reglamentado por las leyes mercantiles, y pueden tener las siguientes modalidades:

1. Crédito simple.
2. Crédito en cuenta corriente.
3. Descuentos de título.
4. Arrendamiento de equipo.
5. Carta de crédito.

6. Tarjeta de crédito. (p. 17)

2.2.1.4 Condiciones de crédito mercantil

Richard P. Ettinger, (2009) condiciones de venta. Cada transacción de crédito mercantil implica un contrato con una estipulación para el pago en un tiempo determinado. Ningún asunto de los que forman el contrato pueden ser desde un memorándum en un cuaderno del vendedor, hasta a un pedido y su reconocimiento o acuse de recibo contiene una declaración expresa de las fechas de pago vencida. (p. 147)

José Antonio y Arturo Morales Castro (2014) cuando la empresa hace sus ventas a crédito, se establecen las condiciones de venta en cuanto al crédito otorgado, que comprende: plazo, los porcentajes de descuento, fechas de pago, lugares donde efectuar los abonos a los créditos, tasas de interés, etc., y en cuanto a la entrega de las mercancías, características, garantías, usos, limitaciones, cuidados, etcétera. Para implantar las políticas de cobranza “El personal dedicado al trabajo de cobranza debe estar íntimamente familiarizado con las interpretaciones y aplicaciones de las condiciones de venta establecidas en su organización. Dichas interpretaciones deben comunicarse con toda claridad al personal de ventas y a todos aquellos elementos que tengan o pudieran tener trato con el cliente, para que estén en posibilidad de explicar las condiciones de la transacción”, al momento de cobrar los créditos a los clientes (p. 165)

2.2.1.5 Descuento por pronto pago

Richard P. Ettinger (2009) un descuento se define como una deducción del monto nominal de una cuenta cuando es pagada dentro de un periodo específico. El monto o tipo de descuento varía tanto como como las condiciones de crédito extendido. (p. 159)

José Antonio y Arturo Morales Castro (2014) para establecer esta política, se fija un porcentaje que resulte atractivo a los clientes como un incentivo para pagar antes del vencimiento de la cuenta por cobrar, y que a la vez sea conveniente para la empresa. Por ejemplo, si la empresa ha usado recursos como financiamiento con costo, el descuento que ofrezca a los clientes debe ser menor que lo que la empresa paga por sus pasivos. (p.136)

2.2.1.6 Análisis de crédito

Richard P. Ettinger, (2009) una vez recopilados los informes por medios oficiales o extra oficiales, se debe llegar a una conclusión sobre la calificación y condiciones del posible cliente en lo que respecta a su carácter, capacidad y capital; además de analizar los aspectos colaterales y las condiciones del entorno económico, formando las cinco C de los Factores de crédito. Porque la esencia misma del crédito al comercio es llegar a una decisión sobre el otorgamiento o no del crédito; si la información que se obtuvo es adecuada, valuada y cuidadosamente analizada reflejaran juicios más sanos y racionales sobre la función que se está desempeñando. Esto resaltarán la experiencia del responsable

de créditos de la siguiente manera: El carácter, la capacidad, el capital, el colateral, las condiciones del entorno. (p. 32)

José Días, 2016 el análisis de crédito se considera un arte ya que no hay esquemas rígidos y que por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del analista de crédito, sin embargo, es importante dominar las diferentes técnicas de análisis de crédito, y complementarla con una buena experiencia y un buen criterio, así mismo es necesario contar con la información necesaria y suficiente que nos permita minimizar el número de incógnitas para poder tomar la decisión correcta (p. 72)

2.2.1.7 Análisis de la información de crédito

José Antonio Morales Castro, (2014) los procedimientos que generalmente se usan para el otorgamiento de un crédito, inician en el llenado que debe hacer el solicitante de crédito de una solicitud en la que se recaban diferentes datos para evaluar la información que ayudaría a formarse una opinión referente al posible cumplimiento de pago del crédito que pudiera otorgársele. Si se trata de un crédito para una empresa, generalmente se solicita información financiera, es decir, estados financieros. La información que el solicitante de crédito proporcione es la que formará la opinión del analista de crédito, para decidir la aceptación o rechazo del crédito, si la información es falsa el riesgo más grande que se corre es otorgar un crédito a alguien que probablemente no pague, por eso es importante analizar y verificar la autenticidad de la información para:

- 1) Asegurarse de que los datos recabados son verdaderos.
- 2) Calcular el monto de crédito que se le otorgará al solicitante de crédito.
- 3) Conocer la liquidez del solicitante de crédito.
- 4) Evaluar las garantías que ofrece el solicitante de crédito. Detectar fraudes. (p. 115)

Keith Checkley, (2007)

- a) Carácter (reputación) el historial del solicitante para satisfacer sus obligaciones financieras, contractuales y morales.
- b) Capacidad: La disposición del solicitante de pagar el crédito solicitado. El análisis de los estados financieros con énfasis sobre el índice de liquidez y el de endeudamiento son normalmente empleados para determinar la capacidad del solicitante.
- c) Capital: La solidez o situación financiera del solicitante se refleja por la disposición de su propiedad.
- d) Garantía Colateral: La cantidad de los activos que el solicitante tiene disponibles para asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles, más será la oportunidad de que un otorgante de crédito recupere sus fondos en el supuesto de que el solicitante no cumpla con el pago.
- e) Condiciones: Comprende la situación económica y empresarial actual, así como las circunstancias específicas que afectan cualquiera de las partes en la transacción de crédito. (p. 23)

2.2.1.8 Límites del Crédito Mercantil

Richard P. Ettinger, (2009) hemos dicho que una clasificación de crédito del comprador indica la opinión de sus proveedores sobre la capacidad para pagar sus cuentas. Una clasificación de crédito también comprende la personalidad y el deseo del comprador para pagar. Un límite de crédito es asignado cuando todos los factores son considerados y analizados. Esta cifra representa el monto que el acreedor supone es la máxima deuda que el cliente puede adquirir y pagar puntualmente. (p. 285)

López López Isauro José, (2005) nos dice que “el monto máximo de crédito otorgarla nuestros clientes es el que pueda contraer para el pago puntual del crédito también nos basamos en las necesidades del cliente en su capacidad de pago, pues, una cosa es lo que el cliente necesita y otra es cuanto puede pagar, por esto es necesario averiguar bien los siguientes aspectos” (p. 189).

- 1) Si es persona natural que sus compras no excedan su pago puntual y se aplica la siguiente fórmula; $\ast \text{ de meses de plazo} \times \text{promedio mensual de compra} = \text{Cupo}$.
- 2) Si es persona jurídica se establece el porcentaje de la empresa que solicita el crédito para saber de cuanto es su capacidad de pago.
- 3) En ambos es importante que el cupo esté limitado para lograr así un pago puntual del crédito y de ésa manera la empresa no obtenga pérdidas.

2.2.1.9 Políticas de cobranza

José Antonio morales castro, (2014) la última etapa en el desarrollo de una política de crédito consiste en decidir respecto del cobro. Estas políticas pueden variar desde no hacer nada si un cliente paga en forma tardía, o usar medidas relativamente diplomáticas; por ejemplo, enviar una carta para requerir el pago, cobrar intereses sobre los pagos que se retrasan más de cierto periodo específico, hasta amenazar con tomar acciones legales al primer retraso, todo dependerá de lo que la empresa desee enviar como mensaje a los clientes. (p. 141)

Richard P. Ettinger (2009) las políticas de cobranza representan los procedimientos que aplican todas las empresas para el cobro de las cuentas por cobrar en la fecha de sus vencimientos. Las políticas de cobranza pueden ser evaluadas por el número de clientes insolventes o incobrables. En realidad, este número depende también de las políticas de crédito, en las cuales la empresa se basa para conceder créditos a los clientes, existen cuatro motivos, necesarios para hacer los cobros:

Cuanto más se retrasen en los pagos los clientes, mayor será la probabilidad de que con el tiempo, se convierta en una pérdida por cuentas incobrables.

La lentitud de los cobros hace perder ventas, por lo cual el cliente honrrado que está retrasado en sus pagos, siente evasión a seguir aumentando su deuda comprando más.

Una política de cobranza sencilla pero firme, contribuye a conservar el respeto de los clientes, que pueden reflejarse en sus reacciones, a los esfuerzos de venta de la compañía.

El prestigio de una compañía por sus políticas de cobro, eficiente y alerta, constituye en sí mismo, un formato importante que influye en la puntualidad de los pagos. (p 35)

2.2.1.10 Métodos y Procedimientos de Cobranza

López López Isauro José, (2005) los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar menciona los siguientes métodos, Cobranza directa; cobranza indirecta (transferencias electrónicas; transferencias bancarias; utilización de otros medios. (p. 84)

Richard P. Ettinger, (2009) la cobranza puntual es vital para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito. Cualquier que sea la magnitud del negocio, sus utilidades dependen principalmente del ciclo la frecuencia de reinversión de su capital. El ciclo frecuente, difícilmente puede ser acoplado con cobranzas lentas; estas niegan a una firma el uso de su propio capital. No importa que tan generoso sea él. (p. 293)

2.2.1.11 Etapas en el procedimiento de cobranzas

López López Isauro José, (2005) las estrategias que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que haga en los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo con cómo será su cumplimiento en los pagos del crédito. Los tipos de cobranza existentes en las empresas generalmente son los siguientes:

1. Cobranza normal: emisión de estado de cuenta o factura con recepción de pago por medios convencionales.
2. Cobranza preventiva.
3. Cobranza administrativa.
4. Cobranza domiciliaria.
5. Cobranza extrajudicial.

Cobranza prejudicial: agencias externas de cobranza.

Cobranza judicial (p. 80).

Colegio de Bachilleres del estado de Sonora, (2007) “el procedimiento de cobro es una de las muchas actividades de una empresa que en su conjunto determina su eficiencia. Los tipos de cobro que más se utilizan son: Estado de cuenta, carta, recordatorio, insistencia, indagación, acción drástica, apelación, negligencia” (p. 49)

2.2.2 Definición de cuentas de Liquidez

Bernstein, (2010) Nos dice sobre la liquidez lo siguiente: Es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras. En principio la liquidez se puede definir de forma simple Como la capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa, o bien, Como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que se conoce Como tesorería (p.120).

Nos dice que la importancia sobre la liquidez “es la capacidad de convertir activos en tesorería para hacer funcionar a la empresa, A su vez la tesorería es considerada el componente más líquido con respecto a todos los demás activos, pues, proporciona la mayor flexibilidad de elección a la empresa para decisiones de inversión o financiación. También este componente representa el inicio y el final del ciclo de explotación y su conversión va dirigida a todo tipo de activos, por ejemplo: las existencias que se convierten en cuentas por cobrar mediante el proceso de ventas. Por lo tanto, la liquidez es una propiedad que mide si un activo es más realizable con certidumbre en el corto plazo sin incurrir en una pérdida, De acuerdo con Hicks, esta definición de liquidez involucra dos propiedades para el activo: el ser comerciable y el poder serlo sin pérdida en el corto plazo, es decir, que el valor actual del activo guarde una relación estable con su valor para el largo plazo, de no mediar nueva información sobre los flujos” (Bernstein, 2010, p.122).

Northern Rock, (2005) nos dice: Eso significa que no tienen dinero para pagar. Todo parte de una confusión bastante habitual entre problemas de liquidez y problemas de solvencia. Una empresa no es solvente cuando sus activos no son suficientes para respaldar sus pasivos. Es decir, que ni vendiendo todo lo que tiene podría pagar sus deudas. Un problema de liquidez no es lo mismo, simplemente es un problema de pagos y cobros a corto plazo. Llevado a lo sencillo, no tiene dinero contante y sonante para hacer frente a los pagos a corto plazo (p.152).

Gurusblog (2008), dice al respecto: Entiendo que este no es un factor que nos indicaría una falta de solvencia de las entidades que solicitan está liquidez a corto a un banco. Otro tema es si empieza a cundir el pánico entre sus clientes y estos empiezan a retirar masivamente sus depósitos, sin lugar a dudas esto puede tumbar al banco más solvente, la liquidez es el grado en el cual un activo, valor o propiedad puede ser comprado o vendido en el mercado sin afectar su precio: La liquidez se caracteriza por un alto nivel de actividad comercial, y se refiere a la habilidad de convertir un activo en efectivo rápidamente. Se conoce también como comerciabilidad (p.100).

2.2.2.1 Ratios de liquidez

Es importante considerar sobre la liquidez que “es un término que se refiere a la solvencia de la posición financiera medible por la capacidad de una empresa para cancelar sus obligaciones a corto plazo, estas ratios evalúan la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, la liquidez mide la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas a corto plazo y por ende determina el dinero en efectivo de que se dispone, para cancelar las deudas. Falicitan examinar la situación financiera de la compañía frente a otras, en este caso las ratios se limitan al análisis del activo y pasivo” (Ccaccya Bautista, 2016, p.VII-1).

Ccaccya Bautista (2016) nos dice sobre los índices que “miden la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, en función de la capacidad que tiene para hacer frente a sus obligaciones, derivadas del ciclo de producción” (p.VII-1).

Tambien nos muestra que las razones de liquidez “se caracterizan por ser de naturaleza estática al final del año. Si bien resultan muy útiles para los inversionistas y acreedores dado que permite evaluar el cumplimiento de las obligaciones de la empresa, ello no quita que también sea importante para la administración examinar los futuros flujos de caja” (Ccaccya Bautista, 2016, p.VII-1).

2.2.2.2 Principales ratios de liquidez:

2.2.2.2.1 Liquidez general

Es necesario considerar que “la principal medida de liquidez ya que muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas, la Relaciona los activos corrientes frente a los pasivos de la misma naturaleza, es decir, indica el grado de cobertura que tienen los activos de mayor liquidez sobre las obligaciones de menor vencimiento o mayor exigibilidad. Se le conoce también como razón circulante, liquidez corriente, Una razón de liquidez general mayor a uno indica que parte de los activos circulantes de la empresa están siendo financiados con capitales de largo plazo” (Sook, 2012, p.48)

También nos dice que “cuanto más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades de satisfacer las deudas de corto plazo. Sin embargo, la presencia de índices de liquidez demasiado alto también puede indicar una ineficiencia en la gestión de los activos corrientes y pasivos corrientes de la empresa, causada entre otros, por un exceso de inversión que afecta a la rentabilidad del negocio (Ibarra, 2011, p.50).

Liquidez General = <div style="display: inline-block; text-align: center; vertical-align: middle;"> $\frac{\text{Activo Cte}}{\text{Pasivo Cte}}$ </div>

2.2.2.2.2 Prueba ácida

De esta manera nos “representa la suficiencia o insuficiencia de la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo mediante sus activos de inmediata realización, es decir, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo, Por lo tanto, este índice es mucho más exigente en el análisis de liquidez, ya que se descartan del índice los activos de más difícil realización y se obtiene un coeficiente que compara el activo corriente deduciendo los inventarios y los gastos pagados por anticipado, con el pasivo corriente. A este coeficiente se le denomina prueba ácida, por lo tanto, es una medida más directa de la liquidez que la liquidez general” (Mosqueda, 2011, p.102).

Nos dice que También Podemos ver que “Esta prueba normalmente resulta menor a uno, lo que no debe interpretarse como que no hay capacidad para cumplir con los compromisos a corto plazo, porque se supone que las existencias serán vendidas y cobradas en los próximos meses. En el Perú, esta razón suele estar en el nivel de 0.50 a 0.70, pero también hay casos extremos como el de las empresas de generación eléctrica que muestran un índice alto superior a 1.30 y la industria azucarera, donde la prueba ácida puede llegar a 0.18” (Mosqueda, 2011, p.102).

$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios} - \text{Gtos pag.}}{\text{Pasivo Corriente}}$

2.2.2.2.3 Prueba defensiva

De esta manera nos dice que “es un índice que pretende ser más exigente y desea medir la capacidad efectiva de pago de las empresas en relación con su pasivo corriente en el muy corto plazo, se considera únicamente a los activos mantenidos en caja y bancos y valores negociables o aquellos de realización inmediata; no tomando en cuenta la influencia de la variable tiempo y la incertidumbre de las demás cuentas del activo corriente a esta se la denomina prueba defensiva, por lo tanto este índice refiere el período durante el cual la empresa puede apelar con sus activos muy líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta, la realización de existencias o a la cobranza de cuentas pendientes. A este índice se le conoce también como razón de pago inmediato” (Muñoz Merchante, 2016, p.326).

La prueba defensiva suele ubicarse dentro del rango de 0.10 a 0.20 del pasivo corriente.

$\text{Prueba Defensiva} = \frac{\text{Efectivo equiv. De efectivo} + \text{Val. Negociables}}{\text{Pasivo Corriente}}$
--

2.2.2.2.4 Capital de trabajo

También nos dice que “el cálculo del capital del trabajo para la empresa. Si bien este dato no constituye en el sentido estricto un índice financiero, su inclusión resulta sumamente útil para el presente análisis, El capital de trabajo se define como la diferencia entre el valor del activo corriente menos el valor del pasivo corriente, por lo que está definido en una unidad monetaria, lo que no permite efectuar una comparación significativa entre empresas de diferente tamaño. Conceptualmente, el capital de trabajo se refiere a que nivel de activos y pasivos relacionados con las actividades a corto plazo del negocio. La determinación de los niveles apropiados de capitales de trabajo, o sea, de los activos corrientes y pasivos corrientes, por lo tanto, involucra decisiones fundamentales respecto a la liquidez de la empresa y a la composición de los vencimientos de sus pasivos, decisiones muy relacionadas con la rentabilidad y el riesgo de la empresa” (JM Wachowicz, 2008, p.205).

Nos muestra que “con ste indicador es muy utilizado por las instituciones financieras para evaluar la concesión de créditos a sus clientes. Inclusive, se suele establecer una cláusula sobre montos mínimos de capital de trabajo para proteger la posición corriente de la empresa y, por lo tanto, su capacidad para cancelar los préstamos obtenidos” (JM Wachowicz, 2008, p.206).

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Cte} - \text{Pasivo Cte}$$

2.2.2.2.5 Riesgo de liquidez

Nos define como riesgo de liquidez a “la contingencia de que la entidad incurra en pérdidas excesivas por la enajenación de activos a descuentos inusuales y significativos, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones contractuales. Por lo anterior, la gestión del riesgo de liquidez contempla el análisis integral de la estructura de activos, pasivos y posiciones fuera de balance, estimando y controlando los eventuales cambios que ocasionen pérdidas en los estados financieros” (Pérez Carballo Veiga, Juan F, 2006, p.102)

El riesgo de liquidez implica determinar que “el impacto en los resultados operacionales y en el patrimonio cuando la institución no se encuentra en capacidad de cumplir con sus obligaciones con los activos líquidos que posee al momento, obligándose a incurrir en pérdidas para liquidar activos. El riesgo de liquidez revela la falta de capacidad de la operativa para reconocer cambios en el entorno que puedan modificar sus fuentes habituales de captación o los cambios en las condiciones de mercado que afectan la capacidad de liquidar activos de manera oportuna procurando la menor pérdida” (Pérez Carballo Veiga, Juan F, 2006, p.103).

Una primera definición corta sería nos dice que “la incapacidad para una organización de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones tanto en el corto plazo como en el mediano/largo plazo. Esta definición tiene la ventaja de reflejar fácilmente la idea de que se trate de una

incapacidad en un momento dado, lo que no quiere decir que esa empresa sea insolvente, es decir que tenga un capital insuficiente para hacer frente a sus compromisos” (Sook, 2012, p.48).

Lo que sucede es que la empresa en un momento dado “ésta ilíquida o corre el riesgo de estarlo, aunque sea rentable, y tenga relativamente pocas deudas. Por ello se oye muchas veces decir: es un problema de liquidez temporal, la empresa está sólida. El problema es que, si esto dura demasiado, igual una empresa puede quebrar, entonces la diferencia con la insolvencia es poco obvia. Muchas veces, a esta definición se le añade la idea de costo adicional y de pérdidas. No necesariamente la empresa se encontrará en situación de no disponer de los fondos necesarios, pero los tendrá por ejemplo pagando tasas de interés mucho elevadas, o teniendo que vender activos a precios inferiores a su costo, es decir, que tendrá sobrecostos o pérdidas por ello. Tenemos entonces que el riesgo de liquidez, no necesariamente significa quedarse sin fondos, sino perder dinero para evitar encontrarse en esa situación” (Pérez Carballo Veiga, Juan F, 2006, p.103).

A partir de estas situaciones, se pondría decir que el riesgo de liquidez puede presentarse de dos maneras:

- Por el lado de los activos: al no disponer de activos financieros líquidos, es decir que puedan realizarse o cederse fácilmente a un precio normal en caso de necesidad; ello no incluye a los activos de largo plazo esenciales para la organización, que por definición no deberían cederse, salvo situaciones extremas.
- Por el lado de los pasivos: al tener vencimientos de deudas y otros

compromisos que son excesivamente de corto plazo; y/o no disponer de suficientes fuentes de financiamiento o tener dificultades de acceso al financiamiento; esto pone a una organización constantemente bajo presión de encontrar fondos para funcionar en el día a día y hacer frente a sus obligaciones.

No es difícil de entender que, en realidad, rara vez uno de estos dos tipos de riesgo de liquidez se presenta solo. En realidad es necesario analizarlos en conjunto. Por ello se suele usar la expresión de riesgo estructural de balance, que incluye tanto el activo como el pasivo, y del cual el riesgo de liquidez es un componente esencial.

Finalmente, en el marco de riesgo de liquidez se suele también distinguir, aunque en realidad no estén completamente separados, entre:

- El riesgo de tesorería, más ligado al corto plazo, que se analiza primero observando a detalle el flujo de caja actual y previsional, antes de operaciones de financiación, para tener una visión fina de los excedentes y brechas.
- El riesgo de financiamiento, y de refinación; que es el de no poder renovar/reemplazar financiamientos existentes y el de no poder encontrar nuevos financiamientos en caso de necesidad la llamada “pérdida de acceso

a las fuentes de financiamiento”. Hay autores que tratan de éste último cómo de un riesgo específico y separado, sobre todo al analizar la estructura de pasivos de mediano y largo plazo.

También algunos consideran el exceso de liquidez como un factor de riesgo de liquidez, por el mayor riesgo de mal uso de estos recursos, o por la facilidad con la que puede irse, que puede llevar a que estos fondos no estén disponibles cuando más se los necesite. Podría considerarse como una alerta de un riesgo de liquidez mucho mayor en un futuro cercano.

Este riesgo no afecta únicamente a los bancos, aunque a veces se tenga tendencia a pensarlo:

- Cualquier persona o familia está expuesta a este riesgo, por el solo hecho de tener gastos que no cuadran exactamente con la fecha de percepción de ingresos; un error común es olvidar ciertos gastos fuertes, que, sin ser inmediatos, son previsibles (la regularización anual del impuesto a la renta, por ejemplo).
- Las empresas del sector real, de varias maneras: a través del ciclo de los componentes del capital de trabajo (todas conocen los inconvenientes de ser pagadas por los clientes mucho más lentamente de lo que tienen que pagar a los proveedores, o el de tener a veces inventarios excesivos respecto de las ventas).

2.2.2.2.6 Gestión del riesgo de liquidez

Para controlar el riesgo de liquidez, se establecen tres categorías: liquidez de los instrumentos, liquidez del mercado y liquidez de los portafolios, En la primera, se analiza la liquidez del subyacente en operaciones que se realicen en el mercado de valores, el indicador de liquidez de los instrumentos está dado por el volumen de negociación del instrumento en particular, y la participación del mismo dentro del total negociado para cada especie , En la segunda, se analiza la liquidez del mercado dentro del que se negocia cada producto y en la última, se coordinan los flujos de caja según la porción variable y estable, con el fin de determinar estrategias de inversión de acuerdo con los requerimientos de liquidez (Gaitán R.E , 2015, 2ª. ECCOE ediciones)

Algunos aspectos que debemos de considerad para gestionar el riesgo de liquidez son los siguientes:

- Elaboración de un plan de actuación por parte de la Alta Dirección en el que se determinan las medidas a tomar ante una falta repentina de liquidez en los mercados o ante una cancelación anticipada de los contrato de su cliente.
- Manteniendo de líneas de financiación abiertas no utilizadas.
- Establecimiento de una adecuada diversificación tanto en plazos como en fuentes de fondeo.
- Establecimiento de un límite máximo sobre el total de las posiciones abiertas.

2.2.2.3 Fondo de maniobra

El fondo de maniobra es la cuantía en la que los fondos permanentes de la empresa superan a los activos fijos. Se consideran fondos permanentes la suma del capital, las reservas y la financiación a largo plazo, el fondo de maniobra crece, por tanto, cuando lo hacen el capital, las reservas o la financiación a largo, o también cuando se reduce el importe de los activos fijos, para que su estructura financiera sea sana, las empresas han de tener un fondo de maniobra positivo; es decir, han de financiar sus activos fijos con fondos propios (capital o reservas) o con financiación a largo plazo (hipotecas a 10 años, por ejemplo) , se supone que la inversión en activos fijos, como mobiliario, naves industriales, maquinaria o utensilios, requiere de un período largo de maduración, y su compra debe ser financiada con el capital de la empresa o con crédito a un plazo suficientemente largo como para poder amortizarlo con los beneficios que produzcan dichos activos. A plazo de maduración a plazo largo, financiación a igual plazo (Sánchez Pulido, Laura; Daries Ramón, Natalia; Fransi, Eduard Cristóbal; 2016, Sostenibilidad económica y situación financiera de las estaciones de esquí alpino del Pirineo catalán. *Intangible Capital*, 1451-1483).

Si la empresa financia sus activos fijos con deuda a corto (a un año, por ejemplo), cuando ésta venza, los activos no habrán producido suficiente beneficio para pagarla. El resultado será una crisis de liquidez. Cuando ello ocurre es porque el fondo de maniobra es negativo. Porque la empresa no tiene suficientes fondos permanentes. Porque no tiene capital o reservas o beneficios suficientes, o porque no ha conseguido la necesaria financiación a largo plazo.

Por otro lado, si los fondos permanentes superan en mucho el valor de los activos fijos, ¿qué pasa? El exceso de los fondos permanentes sobre el activo fijo determina, el importe del fondo de maniobra. Dicho fondo de maniobra sirve para financiar el capital de trabajo que necesita la empresa para sus operaciones (Sánchez Pulido, Laura; Daries Ramón, Natalia; Fransi, Eduard Cristóbal; 2016, Sostenibilidad económica y situación financiera de las estaciones de esquí alpino del Pirineo catalán. Intangible Capital, 1451-1483).

El fondo de maniobra, por tanto, también puede ser definido como los fondos permanentes que le sobran a la empresa una vez financiado los activos fijos, el exceso de fondo de maniobra respecto a las necesidades de capital de trabajo se queda en la tesorería de la empresa a lo que se llama el disponible cuando ese exceso se hace estructural fijo, lo lógico es que se pague a los accionistas en forma de dividendos, o de devolución de capital.

2.2.2.4 Riesgo financiero

Se refiere a la posibilidad de ocurrencia a un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización. Este concepto debe entenderse en sentido amplio, incluyendo la probabilidad de que los resultados financieros sean mayores o menores de los esperados. De hecho, cabe la posibilidad de que los inversionistas realicen apuestas financieras en contra del mercado, movimientos de estos en una u otra dirección, donde se puede generar tanto ganancia como pérdidas para inversionistas, deudores o entidades financieras en función de la estrategia de inversión. Por lo tanto, el

riesgo financiero hace referencia a la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión debido a la posibilidad de que la empresa no pueda hacer frente a sus obligaciones financieras (Baldomero Rosado Quintero, 2013, p. 28).

Nos dice también que: “Es importante mencionar que la gestión de riesgo financiero envuelve actividades que de una forma u otra realiza cualquier empresa bien dirigida, ya que”:

- La alta dirección decida en qué negocio se desea estar y con qué estrategia financiera.
- En los procesos presupuestarios se estimen los beneficios previstos.
- Los directivos de las unidades de negocios tomen sus decisiones teniendo en cuenta las posibilidades de éxito y los costos de un fracaso.
- Los resultados de estas gestiones se miden a posterior por el departamento de contabilidad, comparando con lo presupuestado, analizando las diferencias y calculando la rentabilidad sobre el capital contable para cada unidad de negocio.
- Los auditores internos y externos verificarán el valor de las operaciones realizadas, controlando así el desempeño financiero de los gestores.

Por lo general, el riesgo financiero aparece al comprar, vender bienes o servicios con pago diferido y cuyos precios estén fijados en moneda extranjera. Al solicitar préstamos cancelables en moneda extranjera. Comprar activos expresados en moneda extranjera, etc.

Estos riesgos se clasifican en:

2.2.2.5 Riesgo de mercado.

Es la pérdida potencial en el valor de los activos financieros debido a movimientos adversos en los factores que determinan su precio. Por lo tanto, este riesgo está asociado a las fluctuaciones de los mercados financieros tales como acciones, deuda, derivados, etc. También incluye el riesgo de liquidez, que se da cuando la compra o venta de un activo, para poder ser ejecutada, exige una reducción significativa en el precio (por ejemplo, un inmueble presenta un riesgo de iliquidez muy superior al que pueda presentar un título de renta variable cotizada). En la que se distinguen las siguientes (David Cabero Semper, Ismael Moya Clemente, 2000, p.20)

Nos dice tambien que:

- Riesgo de cambio, es la consecuencia de volatilidad del mercado de divisas. Es el fenómeno que implica en que un agente económico coloque parte de sus activos en una moneda o instrumento financiero denominado en moneda diferente de la cual utiliza este agente como base para sus operaciones cotidianas.
- Riesgo de tipo de interés, es la consecuencia de volatilidad de los tipos de interés. Es el que se mide por la duración del título, cuanto más grande sea la vida del título, más aumenta este riesgo. La duración que es la técnica más antigua de las muchas que se utilizan para la gestión de riesgos de tipo de interés.

2.2.2.6 Riesgo de crédito.

Es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumbe a las contrapartes con las que se relaciona. Este concepto se relaciona habitualmente con las instituciones financieras, bancos, pero también afecta a las empresas y organismos de otros sectores. Por lo tanto, es el riesgo de incurrir en pérdidas debido a que una contrapartida no atienda las obligaciones de pago expuestas en su contrato. Ejemplos incluyen tanto el tomador de un préstamo que incumple los pagos pendientes del mismo, como un emisor de un bono de renta fija que no hace frente a los pagos de interés y/o capital (Elizondo, A. & Altman, E.I, 2003, p. 104).

2.2.2.7 Riesgo de contingente.

Es la incertidumbre acerca de si puede ocurrir algún evento imprevisible que puede producir una pérdida. Por lo tanto, el riesgo contingente solo puede producir pérdidas, nunca ganancias. Este tipo de riesgos generalmente está asociado a accidentes (tecnológicos) o de gestión (ser víctima de estafas o fraudes), pero también pueden tener que ver con contingencias climáticas, cataclismos naturales o conflictos sociopolíticos (una guerra). El riesgo contingente existe cuando la posibilidad de pérdida está presente, pero la magnitud de la posible pérdida, es desconocida (Gavira, N., & Castillo, C. E, 2017, p.57).

2.2.2.8 Riesgo operativo.

Son aquellos eventos predecibles, que hacen parte de la operación de negocio, que, al llegar a materializarse, disminuyen el patrimonio de la organización. Por tratarse de eventos que se encuentran generados en la operación de la organización, son responsabilidad de la administración de la misma, es decir de la alta gerencia. Es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos (Castañeda, S. S. P., & Ramírez, D. C. ,2014. Propuesta de evaluación de riesgos empresariales, pg.22).

A continuación, se detalla las principales fuentes de riesgos operativos:

- Procesos internos, es la posibilidad de pérdidas financieras relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos críticos, o con políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos. En tal sentido, podrán considerarse entre otros, los riesgos asociados a las fallas en los modelos utilizados, los errores en las transacciones.
- Personas, es la posibilidad de pérdidas financieras asociadas con negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, lavado de dinero, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de

especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros factores. Se puede también incluir pérdidas asociadas con insuficiencia de personal o personal con destrezas inadecuadas, entrenamiento y capacitación inadecuada y/o prácticas débiles de contratación.

- Tecnología de la Información, es la posibilidad de pérdidas financieras derivadas del uso de inadecuados sistemas de información y tecnologías relacionadas, que pueden afectar el desarrollo de las operaciones y servicios que realiza la institución al atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información.

2.2.2.9 Riesgo de spread.

Nos dice que “aunque los tipos de interés no sufran variaciones y el emisor no incumpla sus pagos, las condiciones de la entidad emisora en su actividad habitual pueden verse perjudicadas respecto al momento de la emisión. En este caso la prima de riesgo o spread de esta inversión aumentará, reduciendo el valor de mercado del activo” (Gonzales, N. A. G., 2016, Riesgo de la Concentracion, p.222).

Capítulo III ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

La situación de la Empresa de Servicios **PRONEFROS S.A.C**, Refleja inconsistencias en las cuentas por cobrar, y de esta manera podemos ver la disminución de su lefectivo durante el año 2015, como a continuación se presenta:

3.1 RESULTADOS EXPLICATIVOS

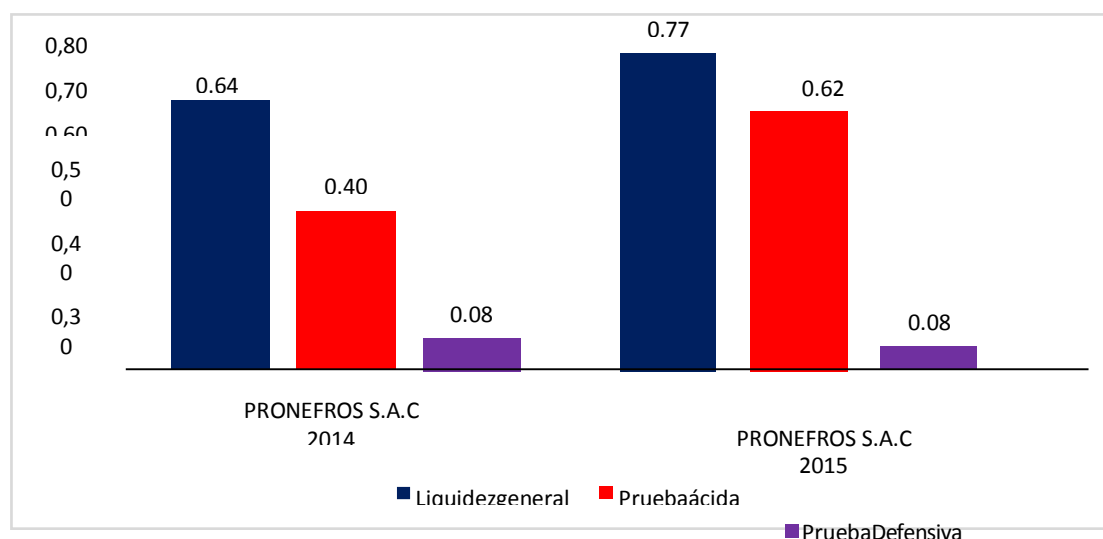
3.1.1 Liquidez de la Empresa “PRONEFROS S.A.C.

En la empresa es muy fundamental la liquidez los cuales muestran el activo disponible para las inversiones y los pagos de manera inmediata a los pasivos corrientes, para el desarrollo del objetivo siguiente se realizó el análisis de los Estados Financieros de la Empresa **PRONEFROS S.A.C.** del periodo 2015 y 2014 respectivamente como se muestra, se obtuvo los resultados plasmados en la tabla y gráfico.

Tabla: Ratios de Liquidez

RATIOS DE LIQUIDEZ			PRONEFROS S.A.C. 2015	PRONEFROS S.A.C. 2014
LIQUIDEZ GENERAL	$= \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} =$		0.77	0.64
PRUEBA ACIDA	$= \frac{\text{ACT. CTE-MERC.-GTOS PAG. ANTIC.}}{\text{PASIVO CTE}} =$		0.62	0.40
PRUEBA DEFENSIVA	$= \frac{\text{CAJA Y BANCOS + VALORESNEGOCIABLES}}{\text{PASIVO CTE}} =$		0.08	0.08
CAPITAL TRABAJO	$= \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE - PASIVOCORRIENTE}}{\text{PASIVO CTE}} =$		-142651.15	-217007.63

Fuente: Resumen de los estados de situación financiera del 2015y 2014

Gráfico: Ratios de Liquidez

Fuente: Resumen de la tabla

Interpretación:

La tabla y gráfico anterior muestran el resultado de los estados financieros en la que se puede observar un índice de liquidez inestable ya que la capacidad de pago a lo largo de los periodos ha alcanzado un índice de 0.64 y 0.77 soles por cada sol de deuda asumida, sin embargo, los índices de prueba ácida no permiten mantener efectivo disponible para el pago de sus deudas corrientes sin hacer uso de sus otras cuentas por cobrar, estos índices han alcanzado solo el 2015 la capacidad de pago ya que obtuvieron solo 0.62 céntimos de utilidad con la disponibilidad de efectivo, esta inestabilidad de efectivo se debe a que los servicios realizados a lo largo de los periodos han ido incrementado su costo, el pago al personal se ha visto incrementado por un mayor número de empleados sin embargo estos no han alcanzado las metas de ingresos, por último, los gastos generales como alquileres, pago de servicios se han incrementado, los cuales han reducido los volúmenes de utilidad.

Uno de los problemas más relevantes también es el bajo control de las salidas de efectivo que se realizan, las elevadas cuentas por cobrar comerciales.

ANALISIS FINANCIERO

PRONEFROS S. A. C.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO
AL 31 DE DICIEMBRE 2015 Y 2014
(EXPRESADO EN SOLES)

	2015		2014		VARIACION AUMENTO/DISMINUCION	
	S/.	%	S/.	%	S/.	%
ACTIVO						
ACTIVO CORRIENTE						
Efectivo y Equivalente de Efectivo	S/. 49,361	4.38%	S/. 49,928	4.57%	-S/. 567	-0.01
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	S/. 290,298	25.79%	S/. 176,950	16.21%	S/. 113,348	0.64
Cuentas por Cobrar al Personal	S/. 36,770	3.27%	S/. 5,348	0.49%	S/. 31,422	5.88
Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros	S/. 6,716	0.60%	S/. 12,058	1.10%	-S/. 5,342	-0.44
Serv. y otros contratad.por Anticipado	S/. 31,466	2.80%	S/. 54,813	5.02%	-S/. 23,347	-0.43
Existencias	S/. 1,474	0.13%	S/. 0	0.00%	S/. 1,474	0.00
Tributos por Pagar - Saldo a Favor	S/. 54,544	4.85%	S/. 93,688	8.58%	-S/. 39,144	-0.42
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/. 470,629	41.81%	S/. 392,785	35.98%	S/. 77,844	0.20
ACTIVO NO CORRIENTE						
Inmueble Maquinaria y Equipo	S/. 1,272,566	113.04%	S/. 1,259,691	115.38%	S/. 12,874	0.01
Depreciación	-S/. 623,839	-55.42%	-S/. 567,126	-51.95%	-S/. 56,713	0.10
Intangibles	S/. 1,357	0.12%	S/. 1,357	0.12%		0.00
Activo Diferido	S/. 5,031	0.45%	S/. 5,031	0.46%		0.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/. 655,115	58.19%	S/. 698,953	64.02%	-S/. 43,838	-0.06
TOTAL ACTIVO	S/. 1,125,744	100.00%	S/. 1,091,739	100.00%	S/. 34,006	0.03
PASIVO						
PASIVO CORRIENTE						
Tributos por Pagar	S/. 32,024	2.84%	S/. 16,261	1.49%	S/. 15,763	0.97
Remun. y Participaciones por Pagar	S/. 14,683	1.30%	S/. 48,339	4.43%	-S/. 33,656	-0.70
Cuentas por Pagar Comerciales	S/. 238,184	21.16%	S/. 222,800	20.41%	S/. 15,384	0.07
Cuentas por Pagar a los Accionistas	S/. 8,892	0.79%	S/. 8,893	0.81%	-S/. 1	0.00
Cuentas por Pagar Diversas	S/. 319,497	28.38%	S/. 313,500	28.72%	S/. 5,997	0.02
TOTAL PASIVO	S/. 613,281	54.48%	S/. 609,793	55.86%	S/. 3,488	0.01

CORRIENTE**PASIVO NO
CORRIENTE****TOTAL PASIVO NO
CORRIENTE****TOTAL PASIVO****PATRIMONIO**

Capital Social

Resultados Acumulados

Resultados del Periodo

TOTAL PATRIMONIO**TOTAL PASIVOS Y
PATRIMONIO****S/. 0****S/. 0****S/. 613,281****54.48%****S/. 609,793****55.86%****S/. 3,488****0.01**

S/. 150,000

13.32%

S/. 150,000

13.74%

S/. 0

0.00

S/. 331,946

29.49%

S/. 310,472

28.44%

S/. 21,474

0.07

S/. 30,518

2.71%

S/. 21,474

1.97%

S/. 9,045

0.42

S/. 512,464**45.52%****S/. 481,946****44.14%****S/. 30,518****0.06****S/. 1,125,744****100.00%****S/. 1,091,739****100.00%****S/. 34,006****0.03****INTERPRETACIÓN:**

En esta fase se presenta el estado de situación financiera, realizando una comparación entre dos periodos en los diferentes rubros que lo componen con la finalidad de determinar el nivel de variación en cada uno de las partidas respectivamente. Con respecto al efectivo y equivalente de efectivo podemos apreciar que para el año 2015 ha existido una variación de S/.566.72, esto debido a que El índice de morosidad por parte del cliente cada vez son mayores, pues la deficiente política de créditos y cobranzas ha provocado la disminución de este activo de importante significancia para la operatividad de la empresa. Correspondiente en las ctas por cobrar comerciales del año 2015 se observó un incremento progresivo en esta partida, cuyo importe asciende a s/.113,348.18, esto originado por la inadecuada aplicación de las políticas de gestión, siendo de gran responsabilidad la gerencia por no aplicar medidas correctivas para evitar estas falencias. Así mismo, se pudo apreciar la cuenta de existencias, cuyos

importes son significativos, pero cabe indicar que la mayor rotación de estos activos se genera al crédito, y dentro de este contexto el cliente cancela fuera de lo previsto, ocasionado pérdidas significativas para la empresa que a la larga no va permitir disponer de capacidad de liquidez para seguir operando. El pasivo corriente de la empresa para el año 2015 asciende a s/ 613,280.59 el cual refleja un incremento de S/.3,487.54 con respecto al año 2014; el pasivo no corriente originado por los créditos obtenidos de las instituciones se observa que el importe ha aumentado, debido a que son deudas anteriores que vienen amortizándose cada mes.

En conclusión, para el año 2015 la empresa obtuvo una utilidad mínima de S/.30,518.12; la cual no le permite realizar inversiones, como proyectarse a la compra de inmuebles para establecer nuevos puntos de servicios, lo que significa que no es eficiente, ya que en dicho importe está incluido las cuentas por cobrar y las existencias como parte del activo. Dicha utilidad fue mayor en S/.9,044.56 con respecto al año 2014.

PRONEFROS S. A. C.
ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO
Al 31 de Diciembre 2015 Y 2014
(Expresado en Nuevos Soles)

	S/. 2,015			S/. 2,014	
	S/.	%	-	S/.	%
Ingresos:					
Servicios de Hemodiálisis	S/. 1,511,723	100%		S/. 1,265,582	100%
(Costo de Ventas)	-S/. 437,527	-29%		-S/. 353,858	-28%
Utilidad Bruta	S/. 1,074,196	71%		S/. 911,723	72%
Gastos Operativos					
Gastos Administrativos	-S/. 685,577	-45%		-S/. 771,467	-61%
Gastos de Ventas	-S/. 340,177	-23%		-S/. 132,772	-10%
Utilidad de Operación	-S/. 1,025,754	3%		-S/. 904,238	1%
Otros Ingresos (Egresos)					
Ingresos Financieros	S/. 4,338	0%		S/. 31,708	3%
Gastos Financieros	-S/. 9,181	-1%		-S/. 8,517	-1%
Utilidad Antes de Impuesto y participaciones	S/. 43,598	3%		S/. 30,677	2%
Impuesto a la Renta (30%)	-S/. 13,079	-1%		-S/. 9,203	-1%
Utilidad del ejercicio	S/. 30,518	2%		S/. 21,474	2%

INTERPRETACIÓN:

Se presenta el estado de resultados, en el cual se puede apreciar que las ventas para el año 2015 ascienden a S/ 1, 511,723.31 generándose un aumento de S/.246,141.50 con respecto al periodo anterior. Con respecto a los gastos de administración el importe disminuyó en S/. 85,889.37 debido a la reducción de costos de personal para efectuar las ventas e inadecuado control de los mismos. En conclusión, se indica que para el año 2015 la utilidad fue mínima debido a un aumento en el nivel de gastos de ventas y elevados costos de ventas.

3.1.2 RATIOS FINANCIEROS

Ratios de Liquidez

LIQUIDEZ GENERAL	2015	RESULTADO	2014	RESULTADO
ACTIVO CORRIENTE	<u>470629.44</u>	0.77	<u>392785.42</u>	0.64
PASIVO CORRIENTE	613280.83		609793.05	

INDICADOR	2015	2014	VARIACION
LIQUIDEZ GENERAL	0.77	0.64	0.12

INTERPRETACIÓN:

Esta razón financiera nos indica que para el año 2014 y 2015 por cada unidad de deuda de pasivo corriente la empresa cuenta con S/.0.64 y s/.0.77 para pagar a tiempo las deudas a corto plazo, todo a menos de un año. De acuerdo a sus políticas de la empresa este indicador es mínimo, lo que significa que al final del periodo solo podrá cubrir parte de sus deudas corrientes adquiridas, por ende, este indicador determina que la Empresa **PRONEFROS S.A.C.** tiene ciertas dificultades para atender puntualmente sus inversiones de corto plazo. Por tal motivo:

Se recomienda a la empresa cambiar sus políticas de gestión, el cual le permitirá generar rendimientos significativos.

Ratio de Prueba Acida

PRUEBA ACIDA	2015	RESULTADO	2014	RESULTADO
ACTIVO CTE - EXIST. - GTOS ANTICIP.	383145.8	0.62	244284.08	0.40
PASIVO CORRIENTE	613280.83		609793.05	

INDICADOR	2015	2014	VARIACION
PRUEBA ACIDA	0.62	0.40	0.22

INTERPRETACIÓN:

El presente indicador demuestra que la empresa “**PRONEFROS S.A.C.**”, para el año 2014 y 2015 cuenta con solo S/. 0.40 y 0,62 céntimos para cubrir cada sol de deuda exigible menor a un año. En el presente caso se observa que dicha empresa no llega a una cifra aceptable, se indica que no cuenta con capacidad inmediata para hacer frente a sus pasivos corrientes, no liquidando sus obligaciones y obteniendo aún mayores gastos por incremento de interés y plazos de vencimientos próximo, para ello es importante contar adecuadas políticas de gestión que permitan generar liquidez en su venta inmediata.

Ratio de Prueba Defensiva

PRUEBA DEFENSIVA	2015	RESULTADO	2014	RESULTADO
CAJA Y BANCOS+ VALORES NEGOC.	49361.13	0.08	49927.85	0.08
PASIVO CORRIENTE	613280.83		609793.05	

INDICADOR	2015	2014	VARIACION
PRUEBA DEFENSIVA	0.08	0.08	0.00

Interpretación:

La empresa **PRONEFROS S.A.C.**, para los años descritos en base a este indicador, tiene S/.0.08 y S/.0.08 de liquidez para trabajar con sus activos, sin incluir flujo de ventas, ya que el importe no supera, en caso de que la compañía pase alguna contingencia o un compromiso de urgencia. La variación con respecto al periodo anterior represente en un 0%.

Ratio de Capital de Trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	2015	2014
ACTIVO CTE. - PASIVO CTE	-142651.39	-217007.63

INDICADOR	2015	2014	VARIACION
CAPITAL DE TRABAJO	-142651.39	-217007.63	74356.24

Interpretación:

De lo anterior podemos observar que para el año 2014 y 2015 el capital de trabajo fue negativo -142,651.39 y- 217,007.63 respectivamente, pues, no se ha logrado el capital de trabajo esperado, muy claramente se puede apreciar que para el año 2015 este factor sufrió una disminución de S/ 74,356.24, esto se dio debido a una inadecuada gestión de políticas de créditos y cobranzas, ya que el mantenimiento de un elevado número de cuentas por cobrar y el alto índice de morosidad ha repercutido directamente en la liquidez, razón por la cual la empresa no se encuentra en la capacidad de realizar inversiones fuertes que permitan su crecimiento empresarial.

3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Proceso del crédito de la empresa “PRONEFROS S.A.C.

En la actualidad, el crédito se presenta en distintos aspectos; uno de los más importantes es como proceso administrativo básico dentro del marco de la administración moderna, cada una de las áreas y funciones que integran la empresa, es individualmente un proceso administrativo con sus características, técnicas y procedimientos propios, la gestión de crédito es actualmente una herramienta administrativa fundamental para la existencia y desarrollo de las empresas, desde el punto de vista de los planes mercadotécnicos de la organización, permite aumentar los volúmenes de venta y producción, y reduce considerablemente con ello el costo unitario de los bienes y servicios producidos; además, mediante la división del pago de ellos por parte del consumidor, permite que nuevos sectores socioeconómicos de la población se integren al mercado consumidor, en base a la investigación realizada, el análisis de cada uno de las actividades que se viene desarrollando en la empresa **PRONEFROS S.A.C.**, en tanto se menciona que en la entidad estos son inadecuados, ya que los procesos de créditos que estos siguen no permiten desempeñar adecuadamente las funciones perjudicando en el cumplimiento de las metas y objetivos.

El desarrollo **del primer objetivo** nos ha permitido conocer el proceso de crédito en función del carácter, capacidad, capital y condiciones realizados por la empresa “**PRONEFROS S.A.C.**”, en la cual se observó que la empresa se identifica con un Proceso de Crédito que consta de procedimientos para efectuar los créditos correspondientes, de las cuales cabe indicar que dentro del Proceso de Crédito establecido no se considera algunos procesos importantes

como es el caso del filtro que debe realizarse al cliente, donde podamos conocer la solvencia con que cuenta y así poder determinar si accede al crédito o no.

El desarrollo del **segundo objetivo** nos ha permitido identificar las deficiencias en función al carácter, capacidad, capital y condiciones realizadas por la empresa “PRONEFROS S.A.C.” Dentro de este contexto la empresa presenta serios problemas de liquidez, debido a un alto índice de morosidad, ocasionado por un deficiente manejo en las políticas de crédito. En función al carácter se han efectuado créditos con proveedores antiguos y conocidos, por lo que debido a la confianza adquirida se ha realizado una evaluación eficaz sobre la reputación financiera que posee la empresa **PRONEFROS S.A.C.**

Con respecto al crédito concedido de parte de nuestros proveedores el personal encargado no efectúa un seguimiento minucioso para asegurar que la información que están constatando es fidedigna, y en distintas ocasiones se nos otorga crédito sin ninguna inicial, cuando a ello el encargado de las cuentas por pagar no lleva un seguimiento de las deudas que posee dicha entidad crédito no verifica el domicilio de residencia del solicitante lo que hace complicado su recuperación. En función a la capacidad de pago para cumplir con nuestras obligaciones, el personal encargado no analiza su capacidad de pago ya que no toma en cuenta deudas de otros proveedores, el proceso de crédito no es evaluado por personas con suficiente experiencia a fin de que pueda identificar la modalidad, el tiempo y los interés a asumir por el crédito correspondientemente. En muchas ocasiones no cuenta con solvencia económica para cubrir sus deudas, ya que los colaboradores solo se basan en

alcanzar sus metas de ventas sin medir las consecuencias posteriores. Finalmente cabe mencionar que los empleados no informan acerca de las moras por incumplimiento en las fechas establecidas, de tal forma que algunos proveedores cancelan fuera de lo previsto.

De lo anterior mencionado se indica que la empresa no dispone de suficiente liquidez para asumir sus obligaciones a corto plazo con los proveedores, por lo que los mismos, optan por aumentar la línea de crédito, en el entorno laboral también se ha suscitado incomodidad, ya que en el pago de planillas se han retrasado más de dos días de acuerdo a la fecha correspondiente.

El desarrollo del **tercer objetivo** nos ha permitido conocer la liquidez de la empresa “**PRONEFROS S.A.C.**” de acuerdo al estudio efectuado se determinó que la empresa cuenta con una mínima cantidad de liquidez, esto se refleja en la mala solvencia de pago que tiene la entidad ante sus gastos corrientes. Esta escasa liquidez se debe a una inadecuada políticas de créditos y cobranzas, ya que el personal encargado por alcanzar un elevado nivel de ventas otorga crédito al cliente sin antes recurrir a los procedimientos de cobranzas para que pueda tener una liquidez y pueda cumplir con sus obligaciones. Razón por la cual la empresa no está en la capacidad de realizar inversiones en compras de inmuebles o equipos de última generación para el mejor desenvolvimiento de sus actividades.

CONCLUSIONES

Al haber concluido el proyecto de investigación, hemos elaborado las siguientes conclusiones:

1. El proceso de cobranzas es inadecuado, de tal manera que se incumple las actividades de procedimientos de las políticas de cobranzas según cuadros estadísticos de los períodos 2015 y 2014 en razón que el personal encargado de las cobranzas la verificación de las mismas la efectúan con debilidades sobre todo en el proceso de la facturación cuyo atraso afecta los flujos de fondos y por ende la empresa no cumple adecuadamente en sus obligaciones de corto plazo con los proveedores.
2. La actual situación de las Políticas y Procedimientos del Otorgamiento de Créditos, hace que las cobranzas a clientes, especialmente ESSALUD, su facturación ingresa al nivel de morosidad entre 60 días a más, habiéndose determinado la existencia de cuentas por cobrar Comerciales en S/.290,298. = por el período de 2015 que representó el 26 % del total activo. Escenario que se debió por la carencia de capacitación a la parte financiera, debiendo revertir tal relación coyuntural.

3. Identificamos que en los Procesos de “Cobranzas” y Cuentas por Cobrar Comerciales de la PRONEFROS S.A.C a pesar de la existencia de Políticas y Procedimientos de Cobranza **son desconocidas**, como asimismo, recordatorios, inasistencia y seguimiento de las mismas lo que se ve reflejado en el impacto de menores flujos de fondos en el corto plazo.

4. PRONEFROS S.A.C. durante la gestión económica del 2015 no utilizó los “indicadores de calidad de cartera de créditos y rentabilidad”, lo cual permite evaluar la calidad a los clientes en su conjunto, y determinar los escenarios de Liquidez General o Corriente, Liquidez Acidad, aplicado a los estados financieros: Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, como el Estado de Flujo de Fondos (a fin de medir el nivel de flujos de fondos ingresados y los saldos pertinentes).

5. Hemos determinado que el impacto de las Cuentas por Cobrar Comerciales permite implementar prácticas apropiadas para el cobro de deudas con plazos más de 60 días.

Es necesario precisar como principio fundamental de servicio a clientes con niveles de morosidad (90 días por facturaje) aplicarle políticas restrictivas y caracterizada por la concesión de créditos.

RECOMENDACIONES

Al haber concluido el proyecto de investigación, hemos elaborado las siguientes recomendaciones:

1. Es importante la implementación de políticas de cobranzas y créditos aprobados por la Alta Dirección, y la sección de Créditos y Cobranzas efectúe los seguimientos pertinentes, e informar sobre los flujos de fondos cobrados a la Gerencia de Administración y Finanzas, cada 15 o 30 días.
2. Realización de diagnósticos mensuales sobre la situación actual de las Políticas y Procedimientos del Otorgamiento de Créditos y Cobranzas de la organización, situación que se anticiparía a los niveles de morosidad de algunos clientes, y por ende nos permitiría establecer parámetros de medición de facturación y cobros oportunos.
3. Dar a conocer al personal responsable de la Sección Créditos y Cobranzas, sobre las Políticas y Procedimientos de Cobranzas, personal de esta sección deben efectuar los seguimientos del comportamiento periódicamente de los clientes de la empresa.

4. La empresa debe utilizar en cada ejercicio “Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos y Rentabilidad” lo que le permitirá evaluar periódicamente la calidad de sus clientes en su conjunto, sugiriendo aplicar ratios financieros como: de Liquidez General o Corriente, Liquidez Acidad, de Rentabilidad extraído de los estados financieros: Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, como el Estado de Flujo de Fondos (a fin de medir el nivel de flujos de fondos ingresados y los saldos pertinentes.

5.- La implementación de prácticas eficaces y oportunas para efecto de cobranzas de facturas o letras por cobrar con plazos mayor a 60 días mejoría el nivel de flujos de fondos, los cuales la Gerencia de Administración y Finanzas los orientaría para capital de trabajo y maximizar invertirlos con resultados económicos favorables.

APENDICE 3: ELABORACION DE REFERENCIAS

- **Libros**

- Lawrence J. Gitman, Principios de Administracion Financiera, Pearson Educacion, Mexico, Tercera Edicion, 2003, P. 676.
- Carlos meza vargas, contabilidad Analisis de Cuentas, editorial universidad estatal a distancia, p.291.
- Ismael granados, Leovigildo Latorre, Elvar Ramirez, Contabilidad Gerencial, Fundamento Principio e introducción a la contabilidad, Universidad Nacional de Colombia, p. 284.
- Joaquim-Andreu Monzon Graupera, Analisis de la Liquidez, el endeudamiento y el endeudamiento, UOC Universidad Virtual, P. 75

- **Tesis**

- Aguilar Pinedo Víctor Humberto -Lima (2013), Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - 2012, Obtener el título Profesional de Contador Público, Universidad De San Martin de Porres.
- Campos Mora Yesica Elizabeth - Trujillo (2012), Aplicación de un diseño de política de crédito para mejorar la gestión de cobranza en la empresa Eurotubo S.A.C. de la ciudad de Trujillo, Obtener el título Profesional de Contador Público, Universidad Nacional de Trujillo.
- Hidalgo Benito Elsa Violeta - Lima (2010), Influencia del control interno en

la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de Pre-prensa digital en Lima - Cercado, Obtener el título Profesional de Contador Público, Universidad De San Martin de Porres.

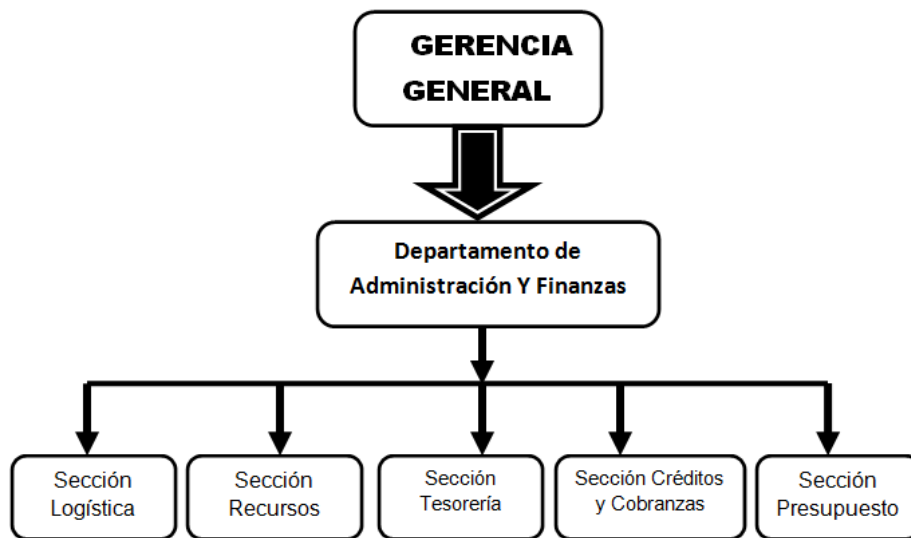
- Carbajal Mori Marita Aney, Rosario León Magda Vanessa - Trujillo (2014), Control interno de efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la constructora A& J Ingenieros S.A.C., Obtener el título Profesional de Contador Público, Universidad Privada Antenor Orrego.
- Castro Távara Paul – Trujillo (2013), El sistema de detracciones del IGV y su impacto en la liquidez de la empresa de Transportes de carga pesada factoría comercial y transportes S.A.C. de Trujillo, Obtener el título Profesional de Contador Público, Universidad Privada Antenor Orrego.
- Pérez Pinedo Hugo Nicanor – Tarapoto (2015), Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa Juan Pablo Mori E.I.R.L. durante el año 2013, Obtener el título Profesional de Contador Público, Universidad Nacional de San Martin Tarapoto Orrego.
- Uceda Davalos Lorena – Trujillo (2014), Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013, Obtener el título Profesional de Contador Público, Universidad Privada Antenor.

- Tantarico Vílchez Fernando – Chimbote (2015), Las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Comercial J.U. S.A.C. Chimbote, 2014, Obtener el título Profesional de Contador Público, Universidad San Pedro.

ANEXOS

- Organigrama Administrativa y Financiera
- Cuadro Turno de Pacientes
- Estado Situacion Financiera compartiva
- Estado De Resultado Comparativo
- Ratios de Liquidez
- Estado Flujo de Efectivo
- Permiso de la empresa

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA PRONEFROS S.A.C



Sustento de definir este organigrama.

Debido que la empresa es familiar y E.I.R.L dando ocupación a sólo once colaboradores.

1. **Sección Logística.-** Encargado en coordinación con almacén el control de ingresos de materiales e insumos adquiridos, como la salida de los mismos.
2. **Sección Recursos Humanos.-** Se encarga del reclutamiento, evaluación, control de asistencia, vacaciones, elaborar la planilla del personal, etc.
3. **Sección Tesorería.-** Se encarga de la recepción, salida autorizada de fondos por transacciones con los proveedores, etc.
4. **Sección Créditos y Cobranzas.** Encargada de la aprobación de créditos y control de cobranzas, a los clientes, fondos que debe liquidar en 24 horas y entregarlos a Tesorería para depositarlos en la cuenta corriente bancaria de la empresa (en 24 horas)
5. **Sección Presupuestos y Contabilidad.-** Es de su responsabilidad formular la planeación y ejecución contable cronológicamente acorde con el Plan de Cuentas Empresarial

PRONEFROS S. A. C.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO
Al 31 de Diciembre 2015 Y 2014
(Expresado en Soles)

		2015		2014				2015		2014	
		<u>S/.</u>	<u>%</u>	<u>S/.</u>	<u>%</u>			<u>S/.</u>	<u>%</u>	<u>S/.</u>	<u>%</u>
ACTIVO						PASIVO					
ACTIVO CORRIENTE						PASIVO CORRIENTE					
Efectivo y Equivalente de Efectivo	Nota 01	49,361.13	4.38%	49,927.85	4.57%	Tributos por Pagar	Nota 11	32,023.84	2.84%	16,261.00	1.49%
Cuentas por Cobrar Comerciales	Nota 02	290,298.37	25.79%	176,950.19	16.21%	Remun. y Participaciones por Pagar	Nota 12	14,682.73	1.30%	48,339.05	4.43%
Cuentas por Cobrar al Personal	Nota 03	36,770.30	3.27%	5,348.37	0.49%	Cuentas por Pagar Comerciales	Nota 13	238,184.42	21.16%	222,800.00	20.41%
Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros	Nota 04	6,716.00	0.60%	12,057.67	1.10%	Cuentas por Pagar a los Accionistas	Nota 14	8,892.48	0.79%	8,893.00	0.81%
Serv. y otros contratad.por Anticipado	Nota 05	31,466.00	2.80%	54,813.34	5.02%	Cuentas por Pagar Diversas	Nota 15	319,497.12	28.38%	313,500.00	28.72%
Existencias	Nota 06	1,473.64	0.13%	0.00	0.00%						
Tributos por Pagar - Saldo a Favor	Nota 11	54,544.00	4.85%	93,688.00	8.58%	TOTAL PASIVO CORRIENTE		613,280.59	54.48%	609,793.05	55.86%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		470,629.44	41.81%	392,785.42	35.98%	PASIVO NO CORRIENTE					
ACTIVO NO CORRIENTE						TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		-		-	
Inmueble Maquinaria y Equipo	Nota 07	1,272,565.67	113.04%	1,259,691.43	115.38%	TOTAL PASIVO		613,280.59	54.48%	609,793.05	55.86%
Depreciación	Nota 10	-623,838.58	-55.42%	-567,125.99	-51.95%						
Intangibles	Nota 08	1,356.81	0.12%	1,356.81	0.12%	PATRIMONIO					
Activo Diferido	Nota 09	5,030.93	0.45%	5,030.93	0.46%	Capital Social	Nota 16	150,000.00	13.32%	150,000.00	13.74%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		655,114.83	58.19%	698,953.19	64.02%	Resultados Acumulados	Nota 17	331,945.56	29.49%	310,472.00	28.44%
						Resultados del Periodo		30,518.12	2.71%	21,473.56	1.97%
						TOTAL PATRIMONIO		512,463.68	45.52%	481,945.56	44.14%
TOTAL ACTIVO		1,125,744.27	100.00%	1,091,738.61	100.00%	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		1,125,744.27	100.00%	1,091,738.61	100.00%

.....
Rojas Muños Jose
Gerente General

.....
Julio S. Guerrero Lauri
Contador General

PRONEFROS S. A. C.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO
AL 31 DE DICIEMBRE 2015 Y 2014
(EXPRESADO EN SOLES)

	2015		2014		VARIACION AUMENTO/DISMINUCION	
	S/.	%	S/.	%	S/.	%
ACTIVO						
ACTIVO CORRIENTE						
Efectivo y Equivalente de Efectivo	S/. 49,361	4.38%	S/. 49,928	4.57%	-S/. 567	-0.01
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	S/. 290,298	25.79%	S/. 176,950	16.21%	S/. 113,348	0.64
Cuentas por Cobrar al Personal	S/. 36,770	3.27%	S/. 5,348	0.49%	S/. 31,422	5.88
Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros	S/. 6,716	0.60%	S/. 12,058	1.10%	-S/. 5,342	-0.44
Serv. y otros contratad.por Anticipado	S/. 31,466	2.80%	S/. 54,813	5.02%	-S/. 23,347	-0.43
Existencias	S/. 1,474	0.13%	S/. 0	0.00%	S/. 1,474	0.00
Tributos por Pagar - Saldo a Favor	S/. 54,544	4.85%	S/. 93,688	8.58%	-S/. 39,144	-0.42
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/. 470,629	41.81%	S/. 392,785	35.98%	S/. 77,844	0.20
ACTIVO NO CORRIENTE						
Inmueble Maquinaria y Equipo	S/. 1,272,566	113.04%	S/. 1,259,691	115.38%	S/. 12,874	0.01
Depreciación	-S/. 623,839	-55.42%	-S/. 567,126	-51.95%	-S/. 56,713	0.10
Intangibles	S/. 1,357	0.12%	S/. 1,357	0.12%		0.00
Activo Diferido	S/. 5,031	0.45%	S/. 5,031	0.46%		0.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/. 655,115	58.19%	S/. 698,953	64.02%	-S/. 43,838	-0.06
TOTAL ACTIVO	S/. 1,125,744	100.00%	S/. 1,091,739	100.00%	S/. 34,006	0.03
PASIVO						
PASIVO CORRIENTE						
Tributos por Pagar	S/. 32,024	2.84%	S/. 16,261	1.49%	S/. 15,763	0.97
Remun. y Participaciones por Pagar	S/. 14,683	1.30%	S/. 48,339	4.43%	-S/. 33,656	-0.70
Cuentas por Pagar Comerciales	S/. 238,184	21.16%	S/. 222,800	20.41%	S/. 15,384	0.07
Cuentas por Pagar a los Accionistas	S/. 8,892	0.79%	S/. 8,893	0.81%	-S/. 1	0.00
Cuentas por Pagar Diversas	S/. 319,497	28.38%	S/. 313,500	28.72%	S/. 5,997	0.02
TOTAL PASIVO CORRIENTE	S/. 613,281	54.48%	S/. 609,793	55.86%	S/. 3,488	0.01
PASIVO NO CORRIENTE						
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	S/. 0		S/. 0			
TOTAL PASIVO	S/. 613,281	54.48%	S/. 609,793	55.86%	S/. 3,488	0.01
PATRIMONIO						
Capital Social	S/. 150,000	13.32%	S/. 150,000	13.74%	S/. 0	0.00
Resultados Acumulados	S/. 331,946	29.49%	S/. 310,472	28.44%	S/. 21,474	0.07
Resultados del Periodo	S/. 30,518	2.71%	S/. 21,474	1.97%	S/. 9,045	0.42
TOTAL PATRIMONIO	S/. 512,464	45.52%	S/. 481,946	44.14%	S/. 30,518	0.06
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	S/. 1,125,744	100.00%	S/. 1,091,739	100.00%	S/. 34,006	0.03

LIQUIDEZ GENERAL

$$\text{LIQUIDEZ GENERAL} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

$$\text{LIQUIDEZ GENERAL 2015} = \frac{470629.44}{613280.59} = 0.77$$

$$\text{LIQUIDEZ GENERAL 2014} = \frac{392785.42}{609793.05} = 0.64$$

PRUEBA ACIDA

$$\text{PRUEBA ACIDA} = \frac{\text{ACTIVO CTE - EXISTENCIAS - GTOS PAG. ANTICIP.}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

$$\text{PRUEBA ACIDA 2015} = \frac{383,145.80}{613280.59} = 0.62$$

$$\text{PRUEBA ACIDA 2014} = \frac{244,284.08}{609793.05} = 0.40$$

PRUEBA DEFENSIVA

$$\text{PRUEBA DEFENSIVA} = \frac{\text{CAJA Y BANCOS + VALORES NEGOCIABLES}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

$$\text{PRUEBA DEFENSIVA 2015} = \frac{49361.13}{613280.59} = 0.08$$

$$\text{PRUEBA DEFENSIVA 2014} = \frac{49,927.85}{609793.05} = 0.08$$

CAPITAL DE TRABAJO

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = \text{ACTIVO CTE} - \text{PASIVO CTE}$$

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO 2015} = 470629.44 - 613280.59 = -142651.15$$

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO 2014} = 392785.42 - 609793.05 = -217007.63$$